

## Índice

<b>Capítulo I - DEFINIÇÃO E OBJETIVOS</b> .....	2
Artigo 1.º - Âmbito e aplicação .....	2
Artigo 2.º - Definição .....	2
Artigo 3.º - Legislação aplicável .....	2
Artigo 4.º - Objetivos .....	2
Artigo 5.º - Serviços .....	2
<b>Capítulo II - CANDIDATURA E ADMISSÃO</b> .....	3
Artigo 6.º - Condições de Admissão .....	3
Artigo 7.º - Critérios de Seleção e Hierarquização .....	3
Artigo 8.º - Candidatura .....	3
Artigo 9.º - Gestão da Lista de Candidatos .....	4
Artigo 10.º - Decisão de Admissão .....	4
Artigo 11.º - Processo individual .....	4
Artigo 12.º - Processo Administrativo .....	5
Artigo 13.º - Acolhimento .....	5
<b>Capítulo III - FUNCIONAMENTO/SERVIÇOS</b> .....	5
Artigo 14.º - Quadro de Pessoal .....	5
Artigo 15.º - Direção Técnica .....	5
Artigo 16.º - Horário de Funcionamento .....	6
Artigo 17.º - Confeção transporte e/ou distribuição de refeições .....	6
Artigo 18.º - Tratamento de roupas .....	6
Artigo 19.º - Cuidados de Higiene Pessoal e conforto .....	6
Artigo 20.º - Arrumação e limpeza no domicílio .....	6
Artigo 21.º - Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de primeira necessidade .....	6
Artigo 22.º - Outras atividades/ serviços prestados .....	6
Artigo 23.º - Saúde de situações de emergência .....	7
Artigo 24.º - Regras de uso de chaves no domicílio do utente .....	7
Artigo 25.º - Depósito e Guarda e bens do utente .....	8
Artigo 26.º - Maus Tratos .....	8
<b>Capítulo IV - DIREITOS E DEVERES</b> .....	8
Artigo 27.º - Direitos dos Utentes .....	8
Artigo 28.º - Deveres dos Utentes .....	8
Artigo 29.º - Direitos dos familiares e/ou pessoa significativa .....	9
Artigo 30.º - Deveres dos familiares e/ou pessoa significativa .....	9
Artigo 31.º - Deveres da Instituição .....	9
Artigo 32.º - Direitos da Instituição .....	9
Artigo 33.º - Direitos dos trabalhadores da instituição .....	9
Artigo 34.º - Deveres dos trabalhadores da instituição .....	10
Artigo 35.º - Direitos dos voluntários .....	10
Artigo 36.º - Deveres dos voluntários .....	10
<b>CAPÍTULO V - FINANCIAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO</b> .....	11
Artigo 37.º - Sustentabilidade financeira .....	11
Artigo 38.º - Comparticipação familiar .....	11
Artigo 39.º - Conceito de Agregado Familiar .....	11
Artigo 40.º - Rendimentos do Agregado Familiar .....	11
Artigo 41.º - Despesas fixas do agregado familiar .....	12
Artigo 42.º - Cálculo do rendimento per capita .....	12
Artigo 43.º - Prova dos rendimentos e das despesas fixas .....	13
Artigo 44.º - Apuramento do montante da participação familiar mensal .....	13
Artigo 45.º - Outros Serviços .....	13
Artigo 46.º - Comparticipação familiar máxima .....	13
Artigo 47.º - Redução da comparticipação familiar .....	14
Artigo 48.º - Revisão anual de comparticipação familiar .....	14
Artigo 49.º - Forma de pagamento da comparticipação mensal .....	14
Artigo 50.º - Situações Especiais .....	14
<b>CAPÍTULO VI - CONDIÇÕES DE CONTRATUALIZAÇÃO</b> .....	14
Artigo 51.º - Contrato de prestação de serviços de Apoio Domiciliário .....	14
Artigo 52.º - Cessação do Contrato .....	14
Artigo 53.º - Caducidade .....	14
Artigo 54.º - Revogação por acordo das partes .....	15
Artigo 55.º - Suspensão ou resolução .....	15
Artigo 56.º - Denúncia do contrato .....	15
Artigo 57.º - Livro/registo de Reclamações .....	15
<b>CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	15
Artigo 58.º - Alterações ao regulamento .....	15
Artigo 59.º - Disposições complementares .....	16
Artigo 60.º - Casos omissos e execução de normas .....	16
Artigo 61.º - Entrada em Vigor .....	16



# Capítulo I

## DEFINIÇÃO E OBJETIVOS

### Artigo 1º

#### Âmbito e aplicação

1. O Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima, registado na Direção Geral de Ação Social, sob o nº 38/82, a folhas 136 e 136 verso, no livro das Associações de Solidariedade Social em 29.04.1982.com acordo de cooperação para a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 23/11/1992 e última revisão a 15/11/2005.

2. O presente Regulamento define as normas de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, o qual constitui uma resposta social do Centro Social, Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima, cuja missão é a promoção do bem-estar da comunidade e dos seus utentes, proporcionando-lhes melhores condições de vida através da prestação de serviços de qualidade que favoreçam a equidade social.

### Artigo 2º

#### Definição

Entende-se por Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) a prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias no seu domicílio quando, por motivo de doença ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou definitivamente, a satisfação das suas necessidades diárias.

### Artigo 3º

#### Legislação aplicável

- a) Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro, estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
- b) Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 novembro, que altera os estatutos das Instituições de Solidariedade Social;
- c) Portaria nº 196-A/2015 de 01 de julho na sua redação atualizada, define os critérios regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o ISS, I.P. e as instituições de Solidariedade Social;
- d) Protocolos de Cooperação em vigor entre o MSSS, UMP, CNIPSS, que define a partilha de objetivos e interesses comuns e numa repartição de obrigações e responsabilidades das partes;
- e) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS, tem por finalidade regular as condições de trabalho.

### Artigo 4º

#### Objetivos

1. Como principais objetivos de SAD destacam-se:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
- c) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias e/ ou atividades da vida diária, proporcionando os serviços necessários para o seu bem-estar;
- d) Contribuir para o desenvolvimento normal do processo de envelhecimento.

### Artigo 5º

#### Serviços

1. O SAD proporciona aos seus utentes os seguintes serviços (sujeito a pagamento de acordo com a tabela de comparticipação de SAD);

- a) Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições em todos os dias da semana;
- b) Tratamento de roupas de uso pessoal de cama e casa de banho, apenas em dias úteis;
- c) Cuidados de higiene e conforto pessoal em todos os dias da semana;
- d) Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e) Atividades de socialização e animação e acompanhamento psicossocial;
- f) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;

*Handwritten signatures and initials:*  
Hh  
Luide  
Zm

**2. Serviços Gratuitos:**

- g) Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade, nomeadamente medicamentos;
- h) Administração da medicação prescrita.

## **Capítulo II CANDIDATURA E ADMISSÃO**

### **Artigo 6º Condições de admissão**

1. O Serviço de SAD destina-se a pessoas com 65 anos ou mais anos, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
2. O serviço de SAD, pode também destinar-se a pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

### **Artigo 7º Critérios de Seleção e Hierarquização**

*(Definição dos critérios em IT02\_anexo – Seleção e hierarquização das candidaturas)*

São critérios de seleção e hierarquização (tabela em anexo):

1. Idosos com fracos recursos económicos; *(0 a 4 pontos)*
2. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos; *(0 a 4 pontos)*
3. Grau de dependência; *(0 a 4 pontos)*
4. Risco de isolamento social; *(0 a 4 pontos)*
5. Residência na área geográfica de intervenção da instituição; *(0 a 3 pontos)*
6. Frequência na Instituição noutra resposta social; *(0 a 3 pontos)*
7. Antiguidade de inscrição na resposta pretendida; *(0 a 4 pontos)*
8. Condições de habitação que impossibilitam a permanência no domicílio, mesmo com o apoio domiciliário; *(0 a 4 pontos)*
9. Outros aspetos relevantes. *(0 a 3 pontos)*

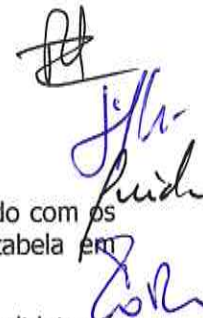
### **Artigo 8º Candidatura**

**1.** A candidatura será apresentada pela pessoa interessada ou pela pessoa significativa, na secretaria do Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima, para efeitos de registo cronológico.

Deverão ser apresentados os seguintes documentos:

- ▶ Dados do bilhete de identidade ou cartão de cidadão do candidato, familiar e/ou pessoa significativa, quando necessário;
- ▶ Dados do cartão de beneficiário da Segurança Social do candidato, familiar e/ou pessoa significativa, quando necessário;
- ▶ Dados do cartão e do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
- ▶ Dados do cartão de Identificação Fiscal do candidato, familiar e/ou pessoa significativa, quando necessário;
- ▶ Relatório médico relativo a quaisquer situações de dependência do candidato ou outras situações relevantes;
- ▶ Documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal, sobre a situação patrimonial, rendimentos e despesas mensais fixas, quer do candidato, quer do seu agregado familiar.
- ▶ Declaração assinada pelo candidato em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do candidato;
- ▶ Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine o acompanhamento de maior.

**2.** Após a receção e registo da candidatura, os serviços administrativos remeterão a documentação apresentada para a Diretora Técnica de SAD, tendo em vista a seleção e decisão e, no caso de admissão, para organização do respetivo processo individual.



## Artigo 9º Gestão da Lista de Candidatos

1. Os dados dos candidatos são inseridos na lista informática, e a pontuação é atribuída de acordo com os critérios de seleção e hierarquização estipulados no artigo 7.º do presente regulamento (tabela em anexo).
2. A comunicação ao candidato, familiar e/ou pessoa significativa da sua situação na lista de candidatos é feita de acordo com os seguintes parâmetros:
  - 0 - 8: Não prioritário
  - 9-16: Pouco prioritário
  - 17-23: Prioritário
  - 24-33: Muito prioritário
3. A atualização da lista de candidatos deve ser realizada, sempre que se verifique uma das seguintes situações: integração em resposta social, comunicação de desistência ou comunicação de falecimento.
4. Efetua-se a atualização da lista de espera contactando todos os candidatos a averiguar, se se mantêm ainda interessados em ingressar na resposta social e se as condições em que foram selecionados ainda são as mesmas, ou se é necessário proceder a uma nova avaliação dos requisitos.
5. Caso seja necessário rever os requisitos iniciais dos candidatos, a Instituição deverá executar num prazo máximo de 15 dias úteis, a respetiva atualização da situação dos candidatos e nova hierarquização.

## Artigo 10º Decisão de Admissão

1. A admissão é da competência da Direção do Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima que, para o efeito, terá em consideração os resultados da análise da Ficha de Candidatura, constando obrigatoriamente da mesma, um parecer elaborado pelos Técnicos da Instituição.
2. Da decisão será dado conhecimento ao candidato, familiar e/ou pessoa significativa no prazo de três dias.
3. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato, familiar e/ou pessoa significativa através de Carta de Admissibilidade/ Não Admissibilidade (FRC.01.03.02\_SAD).
4. Sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam, será solicitado aos familiares, e/ ou pessoa significativa que assumam a obrigação de acompanhar e apoiar a prestação de serviços da resposta social.
5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização do Diretor Técnico/ Técnico de Serviço Social, sujeita a posterior confirmação da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações. A grande urgência será analisada caso a caso, em função da situação concreta, resultando de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.
6. A admissão é registada na Instituição em livro próprio.

## Artigo 11º Processo individual

1. Do Processo Individual constarão os seguintes documentos:
  - Ficha de Candidatura (FRC.01.01.02);
  - Ficha de Avaliação da Candidatura (FRC.01.02.01);
  - Dados dos documentos do Cliente (B.I. ou Cartão de Cidadão, Cartão de Utente, Cartão de Contribuinte, Cartão da Segurança Social, Declaração de IRS ou comprovativo de Reforma; Caderneta (s) Predial (ais));
  - Declaração Médica;
  - Programa de Acolhimento Inicial e sua avaliação (FRC.02.03.01/ FRC.02.03.03);
  - Lista de Pertences (FRC.02.03.02);
  - Plano Individual (PI) e suas monitorizações e revisões (FRC.03.01.01\_SAD);
  - Contrato de prestação de serviços (FRC.02.02.01\_SAD);
  - Ficha de Avaliação Diagnóstica (FRC.02.04.01);
  - Plano de Cuidados (FRC.04.00.01\_SAD);
  - Outros relatórios e elementos considerados relevantes.



2. O serviço deve manter atualizado o processo individual, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.

### **Artigo 12º** **Processo administrativo**

1. Do processo administrativo deverá constar:
  - a) A identificação do utente com nome, sexo, data de nascimento, estado civil, nacionalidade e elementos de identificação;
  - b) A data de entrada e de saída e o motivo desta;
  - c) Nome, endereço e telefone da pessoa de referência a contactar em caso de necessidade;
  - d) Mensalidade aplicada aos serviços prestados;
  - e) Montante da comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo respetivo pagamento;
  - f) Outras informações de interesse.
2. O processo administrativo será registado em ficheiro informático do programa de gestão de utentes.

### **Artigo 13º** **Acolhimento**

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
  - b) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
  - c) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
  - d) Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
  - e) Consideração dos aspetos da entrevista de avaliação diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  - f) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, 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;
  - g) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços acordados na contratualização;
  - h) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - i) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - j) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no processo individual do utente;
  - k) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, familiar e/ou pessoa significativa de rescindir o contrato.

## **Capítulo III** **Funcionamento/ Serviços**

### **Artigo 14º** **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal afeto ao SAD, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categoria profissional e horário realizado.

### **Artigo 15º** **Direção Técnica**

O SAD é coordenado por um Diretor Técnico que, em conjunto com a Encarregada de Serviços, supervisiona as diversas equipas afetas à resposta social.



### **Artigo 16º** **Horário de Funcionamento**

1. O SAD funciona das 8H00 às 19H30 todos os dias da semana, incluindo fins-de-semana.
2. A secretaria está aberta, nos dias úteis das 9H30 horas às 13h00 e das 13h30 às 18h30.

### **Artigo 17º** **Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição diária de refeições. É constituída pela refeição do almoço e lanche.
2. A ementa é enviada semanalmente aos utentes e disponibilizada no site da Instituição.
3. Depois de elaborada com o devido cuidado nutricional é adaptada aos utentes desta resposta social. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. A alimentação disponibilizada é constituída por: sopa, prato principal, 2 peças fruta, 1 litro de leite (entregue em dias alternados), 1 carcaça e 1 sandes. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.

### **Artigo 18º** **Tratamento de roupas**

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso pessoal, da cama e casa de banho, de utilização exclusiva do utente.
2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada no início da semana e entregue no fim da mesma, pelos colaboradores.

### **Artigo 19º** **Cuidados de higiene e conforto pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, no mínimo uma vez por dia, nos dias contratualizados.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma deslocação para prestação do serviço.

### **Artigo 20º** **Arrumação e pequenas limpezas no domicílio**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo (quarto, casa de banho e cozinha).
2. A higiene à habitação é realizada 1 vez por semana, consoante a necessidade do utente e o contrato de prestação de serviços celebrado.

### **Artigo 21º** **Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de primeira necessidade**

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com a pessoa significativa.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é entregue o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

### **Artigo 22º** **Outras atividades/ serviços prestados**

1. 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 do utente, familiar e/ou pessoa significativa;
  - b) Sempre que solicitado, os utentes são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico mediante o pagamento do serviço em função dos quilómetros realizados e de acordo com a disponibilidade dos recursos humanos.
  - c) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);



## 2. Administração de medicação prescrita

a) Caso seja solicitado pelo utente, familiar ou pessoa significativa, a equipa de SAD assegura que a medicação seja tomada pelo utente no horário em que estas se encontrem no domicílio do mesmo.

## 3. Acompanhamento na ocupação dos tempos livres/ animação e apoio psicossocial

- a) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do animador sócio cultural, que comunica, através das colaboradoras a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
- b) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada ao utente, familiar ou pessoa significativa;
- c) É sempre necessária a autorização dos familiares e/ou pessoa significativa, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
- d) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição;
- e) Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;

### 3.1. Apoio Psicossocial

- a) Identificar, diagnosticar, analisar e avaliar diferentes domínios, contextos, situações, problemas e comportamentos sobre os quais seja necessário intervir, com o objetivo de definir estratégias, métodos e técnicas de intervenção face a cada situação diagnosticada;
- b) Contribuir para uma efetiva comunicação intrainstitucional na relação com o utente e seus familiares;

## Artigo 23º

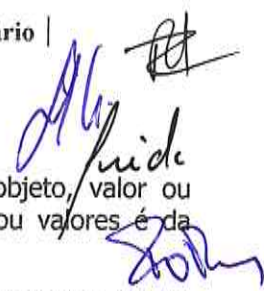
### Saúde/ situações de emergência

1. Sempre que o utente se encontre doente aquando da visita da equipa do serviço de apoio domiciliário, as colaboradoras devem contactar de imediato a Diretora Técnica a qual contactará de imediato o responsável pelo utente;
2. Em caso de situações de emergência, as colaboradoras deverão contactar de imediato o INEM, de modo a que o utente seja socorrido imediatamente. Apenas após contactar com o INEM, deve a Diretora Técnica informar a família e/ ou pessoa significativa acerca da ocorrência.
3. Os familiares e/ ou pessoa significativa devem manter os contactos telefónicos atualizados, para que sempre que haja uma situação de urgência, estes possam ser contactados e comparecer o mais rapidamente possível, para acompanhar devidamente o utente;
4. A família e/ou pessoa significativa deve manter a Instituição, informada, se possível com apresentação de relatórios médicos de todo o tipo de doença e sintomas do utente, e respetivos cuidados a tomar.

## Artigo 24º

### Regras de uso de chaves no domicílio do utente

1. A Instituição aceita a responsabilidade da guarda da chave do domicílio do utente sempre que isso lhe for solicitado, como sendo imprescindível à execução do serviço, não se responsabiliza por quaisquer danos que possam surgir devido ao possível extravio/roubo/perda da chave;
2. A chave deve ser entregue ao técnico responsável pela resposta social, que a entregará ao colaborador responsável pela prestação de cuidados, esta será devolvida sempre que solicitado pelo utente, familiar e/ou pessoa significativa que a entregou;
3. Sempre que é solicitada a guarda da chave do domicílio, o utente, familiar e/ou pessoa significativa terá de assinar um termo de responsabilidade juntamente com o responsável da Instituição onde são estipuladas as regras de utilização da chave.
4. As chaves serão guardadas em chaveiro próprio na Instituição, acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão;
5. Será necessário registar a saída e entrada das chaves nas instalações da Instituição.



### Artigo 25º

#### Depósito e guarda dos bens do utente

1. A Instituição não se responsabiliza, pela guarda, uso ou manutenção de qualquer objeto, valor ou património que se mantenha à disposição no domicílio. O desaparecimento de objetos ou valores é da exclusiva responsabilidade do utente e dos seus familiares;
2. A Instituição reserva a si o direito, a que o utente comprove qualquer acusação de desaparecimento de objetos ou valores, dirigidas aos colaboradores da Instituição sob pena de ser responsabilizado civil e criminalmente por tais denúncias.

### Artigo 26º

#### Maus tratos

1. São expressamente proibidos maus tratos, abusos ou negligências (violação da integridade física, integridade psíquica, princípio de autonomia e dos direitos fundamentais) a utentes, familiares e/ou pessoa significativa e colaboradores.
2. Quando for verificada a ocorrência de maus tratos, abusos ou negligências, qualquer colaborador da Instituição deverá proceder em conformidade com instrução de trabalho ITS.05.07, preenchendo desde logo a ficha de registo de ocorrências.
3. Dependendo da gravidade da situação o diretor técnico pode tomar medidas imediatas (situações menos graves) ou remeter a questão para o (a) presidente da Direção. Em casos mais graves deverá sinalizar a situação para as entidades competentes.

## Capítulo IV DIREITOS E DEVERES

### Artigo 27º

#### Direitos dos utentes

Aos utentes de SAD é assegurado:

- a) O respeito pela identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos usos e costumes;
- b) A inviolabilidade do seu domicílio, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- c) A guarda da chave do domicílio em local seguro, sempre que esta esteja entregue aos serviços, ou ao colaborador responsável pela prestação dos cuidados;
- d) A prestação dos cuidados solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a autonomia e independência do cliente;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- f) Direito a serem ouvidos quanto às suas necessidades e expetativas;
- g) Direito a serem respeitados quanto à etnia, orientação sexual, idade, sexo, língua, cultura e religião;
- h) Direito de serem respeitada a confidencialidade das informações;
- i) Serem informados das normas e regulamentos vigentes.
- j) Ver garantida a proteção dos dados individuais dos utentes, pessoa significativa ou representante legal.

### Artigo 28º

#### Deveres dos utentes

São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa de apoio domiciliário na medida das suas possibilidades, não solicitando serviços que não estejam dentro do âmbito de atuação da equipa de apoio domiciliário;
- b) Efetuar o pagamento dos serviços prestados de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- c) Tratar com urbanidade a equipa de apoio domiciliário;
- d) Respeitar o estabelecido pelo presente regulamento e outras normas da instituição;
- e) Comunicar ao serviço, atempadamente as suas ausências;
- f) Participar de modo ativo no quotidiano da instituição, apresentando sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes.





Handwritten signatures in blue ink, including one that appears to say 'Luís'.

### **Artigo 29º**

#### **Direitos dos familiares e/ou pessoa significativa**

Constituem direitos dos familiares e/ou pessoa significativa:

- a) Ser informado sobre o processo do utente, mediante contato pessoal a realizar pela Diretora Técnica;
- b) Colaborar, quando solicitado, com a equipa técnica no estabelecimento de estratégias que visem melhores condições de estadia do utente;
- c) Contatar a instituição sempre que considerar oportuno;
- d) Colaborar e complementar no apoio e acompanhamento direto do utente a serviços diferenciados de saúde (consultas médicas e de especialidade).
- e) Ver garantida a proteção dos dados individuais dos utentes, pessoa significativa ou representante legal.

### **Artigo 30º**

#### **Deveres dos familiares e/ou pessoa significativa**

Constituem deveres dos familiares e/ou pessoa significativa:

- a) Prestar todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente, no que respeita aos seus rendimentos, para efeitos de apuramento da comparticipação familiar;
- b) Respeitar todos os colaboradores e outras pessoas afetadas à Instituição;
- c) Colaborar com a equipa técnica na resolução de problemas referentes ao utente, apoiando-o no sentido da melhor integração e adaptação à Instituição;
- d) Providenciar para o utente a lista de pertences que forem solicitados pela Diretora Técnica e proceder sempre à sua entrega na Instituição;
- e) Proceder ao pagamento pontual da mensalidade a que está obrigado para a frequência na Instituição;
- f) O responsável pelo utente comunicará à Instituição quando se ausentar da sua residência habitual e deixará contacto ou indicará outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
- g) Cumprir o presente regulamento interno.

### **Artigo 31º**

#### **Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

- a) Prestar os serviços constantes no contrato de prestação de serviços do utente;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais idóneos e com formação e qualificação adequadas;
- c) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
- d) Manter os ficheiros dos colaboradores e dos utentes atualizados;
- e) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se todos os colaboradores vinculados ao dever de sigilo;
- f) Dispor de um Livro de Reclamações;
- g) Manter devidamente atualizados os valores das comparticipações e respetivas condições de prestação dos serviços.
- h) Garantir a proteção dos dados individuais dos utentes, pais e encarregados de educação e colaboradores.

### **Artigo 32º**

#### **Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição

- a) Receber as mensalidades contratualizadas no tempo devido;
- b) Ver respeitados os seus colaboradores;
- c) Ver cumpridos os regulamentos e normas internas da Instituição;
- d) Ser informada pelo utente, familiares e/ou significativo de qualquer fato que interfira na prestação normal do serviço.

### **Artigo 33º**

#### **Direitos dos trabalhadores da instituição**

- a) Disporem de boas condições de trabalho, de higiene, segurança e proteção à saúde;
- b) Auferirem mensalmente a retribuição salarial;
- c) Ser indemnizado dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais;



- d) Terem acesso a cursos de formação, reciclagem e aperfeiçoamento que sejam de reconhecido interesse, desde que não prejudiquem o normal funcionamento da instituição;
- e) Obterem certificados do tempo de serviço, conforme a legislação em vigor;
- f) Realizarem um exame médico anual proporcionado pela instituição.
- k) Ver garantida a proteção dos dados individuais dos utentes, pessoa significativa ou representante legal.

### **Artigo 34º**

#### **Deveres dos trabalhadores da instituição**

- a) Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade a entidade patronal, seus representantes e clientes, superiores hierárquicos, colegas de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação o trabalho que lhe seja confiado;
- d) Obedecer à direção da instituição, e aos responsáveis hierarquicamente superiores em tudo quanto respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as respetivas ordens ou instruções se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- e) Guardar lealdade à instituição, designadamente não divulgando informações relativas à instituição ou aos seus clientes, salvo no cumprimento de obrigações legalmente instituída;
- f) Zelar pela preservação e uso adequado de bens, instalações e equipamentos da instituição ou dos seus clientes;
- g) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente participando com empenho nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição;
- h) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames ocasionais promovidos pela instituição.

### **Artigo 35º**

#### **Direitos dos voluntários**

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

### **Artigo 36º**

#### **Deveres dos voluntários**

##### Para com os destinatários:

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

##### Para com a Instituição:

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



- j) Informar a instituição, com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.

## CAPÍTULO V

# FINANCIAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### Artigo 37º

#### Sustentabilidade financeira

O custo de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos utentes e suas famílias, pela própria instituição e pelo Estado.

### Artigo 38º

#### Comparticipação familiar

Comparticipação familiar, é um montante variável, a suportar pelos utentes, e/ou famílias, devido pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para a resposta social em SAD, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

### Artigo 39º

#### Conceito de Agregado Familiar

1. Para além do utente da resposta social integra o agregado familiar, sem prejuízo do disposto no n.º 3.2., o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

### Artigo 40º

#### Rendimentos do Agregado Familiar

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- De pensões;
- 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;
- De capitais;
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante de aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

3. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

4. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso de prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

5. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou da certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportada a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

6. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor predial for superior a 390 vezes o valor de Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

7. Consideram-se rendimentos capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do ponto seguinte.

8. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

9. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

### Artigo 41º

#### Despesas fixas o Agregado Familiar

1. Para efeitos de determinação do montante disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- A renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- Comparticipação dos descendentes e outros familiares que frequentem a resposta social de ERPI.

2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número anterior, a Instituição estabelece como limite máximo das despesas a considerar, a remuneração mínima mensal garantida. Nos casos em que a soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

### Artigo 42º

#### Cálculo de rendimento "per capita"

1. O rendimento per capita mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento "per capita" mensal

RAF= Rendimento utente ou agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos a qualquer título.

*J.M.*  
*J.H.*  
*Luís*  
*J.M.*

## Artigo 43º

### Prova dos rendimentos e das despesas fixas

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após diligências que a Instituição considere adequadas, é convencionado um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. Sempre que o utente e agregado familiar não entreguem os documentos referidos no nº 1 do presente artigo, no prazo concedido para o efeito, a Instituição determina a afixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

## Artigo 44º

### Apuramento do montante da comparticipação familiar mensal

1. O valor da comparticipação familiar mensal em SAD, é determina-se pela aplicação de uma percentagem mínima de 40% e máxima de 75%, sobre o rendimento "per capita" mensal do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela.

APOIO DOMICILIÁRIO	Só dias úteis	6 dias	Com fins-de-semana e feriados
Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições	34%	36%	39%
Cuidados de higiene e conforto (1 X dia)	29%	32%	34%
Arrumação e pequenas limpezas ao domicílio	1%	1%	1%
Tratamento de roupa	1%	1%	1%

2. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
3. A forma de apuramento da capacidade económica do agregado familiar, para efeitos de comparticipação familiar constam do presente regulamento.
4. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.
5. O atraso no pagamento da comparticipação familiar, desde que culposo, determina o pagamento de uma compensação correspondente a 25% do montante em dívida.

## Artigo 45º

### Outros serviços

1. Poderemos considerar outros serviços como:
  - a) Cuidados de higiene e conforto (2 X dia) acrescenta-se 5 %. Sendo que o total de serviços nunca poderá exceder 75% do rendimento per capita;
  - b) Acompanhamento na ocupação de tempos livres (serviço gratuito);
  - c) Acompanhamento e transporte a consultas e exames complementares, sendo o valor considerado 0,50/km/cliente até um valor máximo de 50,00 €, e custo de colaboradora 3,00€/hora.

## Artigo 46º

### Comparticipação familiar máxima

1. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no SAD.
2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do SAD, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que o frequentaram no mesmo ano.



3. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do SAD participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a todos os outros serviços da Instituição.

### **Artigo 47º**

#### **Redução da participação familiar**

1. Há lugar a uma redução de 10% na participação familiar mensal, quando o período de ausência devidamente fundamentada exceda os 15 dias seguidos.
2. Em caso de falecimento do utente, se este ocorrer entre os dias 1 a 15 do mês, haverá lugar a uma redução de 10%, se ocorrer entre os dias 16 a 31 a mensalidade deverá ser paga na sua totalidade.
3. Durante um período de ausência transitória se justificada de acordo com o nº 2 deste artigo, a vaga mantém-se durante um período de 6 meses, mediante o pagamento de 90% da participação familiar mensal.

### **Artigo 48º**

#### **Revisão anual da participação familiar**

1. As participações são, em regra, objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.
2. A alteração das circunstâncias, que estiveram na base da definição da participação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, determina a revisão da respetiva participação.

### **Artigo 49º**

#### **Forma de pagamento da participação familiar mensal**

O pagamento da participação familiar mensal, é efetuado até ao dia 10 do mês seguinte, ao da prestação do serviço.

### **Artigo 50º**

#### **Situações Especiais**

A Direção do Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima pode reduzir o valor, suspender ou dispensar o pagamento da participação familiar, sempre que, através da análise sócio - económica do agregado familiar, conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

## **CAPÍTULO VI**

# **CONDIÇÕES DE CONTRATUALIZAÇÃO**

### **Artigo 51º**

#### **Contrato de prestação de serviços de Apoio Domiciliário**

1. O acolhimento em SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de cuidados domiciliários que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente.
2. Para o efeito consignado no número anterior, os utentes, familiares e/ou pessoa significativa, após entrega de um exemplar deste regulamento e eventual explicação do seu conteúdo, assinam em duplicado o contrato de prestação de serviços e a tomada de conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

### **Artigo 52º**

#### **Cessação do Contrato**

A cessação do contrato de prestação de Apoio Domiciliário pode ocorrer por:

- a) Caducidade;
- b) Revogação por acordo das partes;
- c) Suspensão ou resolução do contrato;
- d) Mudança de resposta social;
- e) Denúncia do contrato.

### **Artigo 53º**

#### **Caducidade**

O contrato de prestação de serviços caduca:

- a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a resposta social em referência;
- b) Com a morte do utente;

c) Verificado o não pagamento da comparticipação mensal, por período superior a 60 dias, deverá ser objeto de análise e avaliação e acordado entre as partes um plano de regularização dos pagamentos em atraso, caso o acordo não seja cumprido, deverão ser acionados os mecanismos legais.

#### Artigo 54º

##### Revogação por acordo das partes

1. Podem as partes fazer cessar o contrato quando nisso expressamente acordem;
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como definir os direitos e obrigações das partes decorrentes da revogação.

#### Artigo 55º

##### Suspensão ou resolução

1. O Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços de SAD, verificada uma das seguintes situações:
  - a) Sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem 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;
  - b) Verificado o não pagamento da comparticipação mensal, por período superior a 60 dias, deverá ser objeto de análise e avaliação e acordado entre as partes um plano de regularização dos pagamentos em atraso, caso o acordo não seja cumprido, deverão ser acionados os mecanismos legais.
2. A suspensão do contrato aplica-se nos casos de situações menos gravosas, a resolução do contrato aplica-se caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique.
3. A decisão da suspensão ou da resolução do contrato, são da competência da Direção do Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima, sob proposta da direção técnica do SAD, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros e/ou pessoa significativa, e assegurando que o utente dispõe de resposta social alternativa adequada.
4. O utente pode sempre resolver o contrato, quando ocorra uma situação que, no seu entender, consubstancie uma justa causa para o efeito, o que fará por escrito em carta dirigida à Direção.
5. O utente suspenderá o contrato pelo tempo correspondente à sua não necessidade de receber os serviços acordados com a Instituição, devendo avisar com uma antecedência mínima de 8 dias a data da suspensão e o período de duração da mesma.

#### Artigo 56º

##### Denúncia do contrato

1. O utente pode denunciar o contrato, sempre que o entender, tendo de o fazer obrigatoriamente por comunicação escrita e com uma antecedência de 10 dias úteis em relação ao termo pretendido.
2. O não cumprimento do aviso prévio determina para o utente o pagamento de 10 dias com referência à mensalidade estabelecida.

#### Artigo 57º

##### Livro/ registo de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações físico, ou eletrónico, sendo que o livro físico poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos da instituição, e no registo eletrónico é necessário preencher um formulário no site do livro de reclamações eletrónico, <https://www.livroreclamacoes.pt>, onde se inclui obrigatoriamente o endereço de e-mail da instituição: [cscravsocial@sapo.pt](mailto:cscravsocial@sapo.pt)

## CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

#### Artigo 58º

##### Alterações ao regulamento

1. Qualquer alteração ao presente regulamento, é comunicada aos pais ou representantes legais e devidamente contratualizada, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que assiste, aos pais ou representantes legais.

2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

### **Artigo 59º**

#### **Disposições complementares**

1. O presente regulamento estará disponível para consulta na Instituição e será entregue aos pais ou representantes legais no ato de admissão do utente.

2. Este regulamento e outras informações referentes à instituição podem ser consultadas no site da instituição com o endereço: <http://www.centrosocialavcima.com>

### **Artigo 60º**

#### **Casos omissos e execução de normas**

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção do Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima.

2. Compete à Direção do Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

### **Artigo 61º**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor à data da sua aprovação em reunião de Direção de 26 de outubro de 2022.

A Direção,



Rosa Louças  
Carla Silva  
Luís de Azevedo