



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

O Centro Social de Longa, adiante designado por C.S.L., é um SAD - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, com acordo de cooperação para a resposta social de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Viseu, em 30/06/2006, pertencente a associação de Solidariedade Social, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, inscrita na Direcção-Geral da Segurança Social sob o n.º 79/95, a fls. 79 do livro n.º 6 das Associações de Solidariedade Social rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II 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. Rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- a) **Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro** – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) **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;
- c) **Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho** – Define critérios, regras e formas em que assenta o modelo de concretização com as Instituições;
- d) **Protocolo de Cooperação** em vigor;
- e) **Acordo de Cooperação** em vigor;
- f) **Circulares n.º 4 de 16/12/2014** – Modelo de Regulamento das Comparticipações Familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos das Instituições de Solidariedade Social;

- g) **Circulares n.º5 de 23/12/2014** – Sistema de Protecção Social de Cidadania Subsistema de Acção Social. Regime de Cooperação. Acordos de Cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social e Equiparadas. Implicação da variação de frequência dos clientes nas participações à Segurança Social.

NORMA III

Objectivos da Instituição

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
3. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
4. Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
5. Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.
6. Apoiar na reformulação e continuidade do seu projeto de vida.

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O SAD. assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - Banho completo (Semanal);
 - Higiene diária;
 - Muda de roupa;
 - 1.2. Arrumação e pequenas limpezas no domicílio estritamente necessárias (quarto, cozinha, sala e casa de banho, ou seja, as divisões mais utilizadas);
 - 1.3. Confeção, transporte e distribuição de refeições;
 - As refeições são confeccionadas na Instituição e distribuídas ao domicílio;
 - As refeições são reforçadas para o jantar;
 - As dietas são respeitadas desde que prescrita pelo Médico de Família;
 - Auxílio ao utente durante as refeições (apenas quando tal se revele necessário);
 - 1.4. - Tratamento de roupas;
 - Lavar;

-Passar a ferro;

Nota: A roupa é tratada na Instituição e entregue no domicílio do utente.

- 1.5. Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, podendo também proporcionar o acesso a cuidados especiais de saúde;
2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
 - 2.1. O acompanhamento do utente ao exterior nas deslocações do mesmo;
 - 2.2. Actividades de animação;
 - 2.3. A orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao utente;
 - 2.4. Apoio em situações de emergência.
 - 2.5. Apoio psicossocial;
 - 2.6. Cedência de ajudas técnicas (de acordo com o regulamento do Banco de Ajudas Técnicas)

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Vontade expressa do cliente/utente;
2. O cliente/utente residir nas freguesias e zona limítrofe do Concelho de Tabuaço;
3. A Instituição ter capacidade de resposta;
4. O cliente/utente necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas.
5. O cliente/utente ter, independentemente da sua idade, carências que possam ser supridas no seu domicílio;
6. Os cliente/utente não serem portadores de doença infecto – contagiosa ou de outra natureza que requeira cuidados especiais;
7. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.

NORMA VI

Candidatura

1. A inscrição nos serviços poderá ser feita em qualquer altura do ano, ficando a admissão dependente da existência de vagas e do parecer do diretor técnico da resposta social.

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

- 1.1. Bilhete de Identidade do cliente/utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte Fiscal do cliente/utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente/utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente/utente pertença;
 - 1.5. Cartão do Cidadão, que substitui os documentos mencionados nas alíneas 1.1 a 1.4;
 - 1.6. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente/utente, quando solicitado;
 - 1.7. Documentos comprovativos dos rendimentos anualmente auferidos, provenientes de pensões e/ou prestações sociais, referentes ao último ano de rendimentos;
 - 1.8. Documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, nomeadamente a última declaração de IRS
 - 1.9. Comprovativos das despesas do utente e do agregado familiar (renda de casa, medicamentos, telefone e luz);
 - 1.10. Outra documentação;
2. O período de candidatura decorre durante o horário de funcionamento dos serviços Administrativos;
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede da Instituição;
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo para obtenção dos dados em falta, por parte do candidato ou representante legal).

NORMA VII

CrITÉrios de AdmissÃO

São critérios de prioridade na selecção:

1. Pessoas social e economicamente mais desfavorecidas;
2. Residir na freguesia de Longa, no Concelho de Tabuaço e freguesias limítrofes;
3. Ser sócio da Instituição;
4. Não ter retaguarda familiar ou afins que possibilitem a prestação dos cuidados necessários
5. Situações de risco (toda a situação que seja susceptível de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento);
6. A solidão do próprio;
7. Existência de desajustamento familiares graves.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida o pedido de admissão, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando tal se justificar, submetê-la à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir a Direcção;
3. A admissão é precedida por uma entrevista pré-diagnóstica ao candidato e/ ou pessoa próxima / representante legal, efetuada pelo diretor técnico da resposta social, que também efetuará, sempre que possível, uma primeira visita de avaliação domiciliária.
4. Após a decisão da admissão do cliente/utente, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Da decisão será dado conhecimento ao cliente/utente no prazo de 30 dias.

NORMA IX

Acolhimento dos novos clientes

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) 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;

- d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
 - f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no processo individual do cliente;
2. Se, durante este período, o cliente/utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente e procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. No estabelecimento existe, para cada cliente/utente, um processo onde consta a identificação pessoal, elementos sobre a situação social e económica, necessidades específicas, hábitos de vida, gostos, interesses e história de vida.
2. Cada Beneficiário tem que possuir um Plano Individual (PI), que se inicia na fase de candidatura, através do preenchimento da proposta de admissão, sendo responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a) a organização do mesmo e ao qual só terá acesso o Presidente, o Beneficiário e o Familiar responsável;
- 3- No Processo Individual deverão constar os seguintes elementos ou documentos:
 - a) Ficha de Inscrição do cliente/utente (1ª Entrevista);
 - b) Fotocópia da Carta de Admissibilidade e Aprovação;
 - c) Ficha de Admissão e Entrevista de Avaliação Diagnóstica do cliente/utente;
 - d) Cópia dos documentos referidos do artigo 9.º do Capítulo II.
 - e) O Contrato de Prestação de Serviços;
 - f) Plano Individual de Cuidados;
 - g) Registos de períodos de ausência do serviço;
 - h) Programa de acolhimento inicial e relatório;
 - i) Plano Individual/Relatório;
 - j) Plano de atividades e desenvolvimento pessoal do cliente/utente;
 - k) Regras de utilização do chaveiro do cliente/utente quando aplicável.
4. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
5. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

6. A consulta ao processo deve ser facultada sempre que o cliente/utente o solicite, mediante disponibilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a) do Estabelecimento.

NORMA XI

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao cliente/utente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma VIII.
3. A listagem é atualizada por cada admissão concretizada, candidatura nova aceite ou desistência dos inscritos nessa listagem.
4. São critérios de exclusão desta listagem elaborada pelo Estabelecimento:
 - a) Morte do Candidato;
 - b) Desistência do Candidato;
 - c) A Integração do Candidato noutra Estabelecimento, desde que este manifeste essa vontade.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

O Centro Social de Longa está sediado em Rua do Outeiro S/N, na Freguesia de Longa, Concelho de Tabuaço e presta serviços na área de Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XIII

Capacidade

A capacidade da resposta social é definida por acordo de cooperação com o Centro Distrital de Viseu do Instituto da Segurança Social, I.P.

Norma XIV

Quadro de pessoal

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, que se encontra afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes e sua formação, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma XV

Direção e Coordenação

A resposta social é coordenada por um técnico da Instituição, com licenciatura na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, cujo nome se encontra afixado em local visível e que, por delegação de competências e funções da Direção Técnica, é responsável pelo funcionamento dos serviços do SAD.

NORMA XVI

Modalidades de participação de familiares

1. A resposta social pressupõe a existência de um Plano de Desenvolvimento Individual do cliente (PI), que é elaborado e analisado pelos colaboradores internos e externos envolvidos na sua implementação e pelo cliente, e/ou família, e/ou pessoa(s) próxima(s), com vista à sua validação.
2. Estão previstos meios para facilitar a participação/disponibilização de informação aos clientes e familiares, no âmbito da implementação do PI, nomeadamente:
 - a) Dia de atendimento com o diretor técnico da resposta social (afixado em local visível);
 - b) Realização de sessões de informação/formação;
 - c) Envio de comunicações;
 - d) Participação nas atividades;
 - e) Sistema de apresentação de reclamações/sugestões.

NORMA XVII

Periodo e Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona durante todos os dias úteis.
2. O C.S.L funciona no seguinte horário:
 - 2.1. Segunda a Sábado:
 - Abertura - 8:30 horas;
 - Encerramento - 17:30 horas;
 - 2.2. Domingo:
 - Abertura - 8:00 horas;

- Encerramento - 12:30 horas;

3. Os serviços funcionam em regime aberto, podendo os utentes circular livremente dentro e fora das instalações do C.L.S., excepcionando, casos em que os familiares assim não o permitam;
4. Qualquer responsabilidade da Instituição cessa assim que o utente estiver fora das instalações do Centro Social.
5. O horário de atendimento ao cliente ou pessoa próxima está afixado no Centro Social.
6. Na sede do Serviço de Apoio Domiciliário existe um Livro de Ocorrências, este serve para registar informações importantes referentes aos cliente/utentes, ou outras alterações referentes ao funcionamento do serviço, é um instrumento de comunicação entre os colaboradores e o(a) Diretor(a) Técnico(a) do Estabelecimento.
7. O Livro de Ocorrências deve ser consultado no início do horário de serviço pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) e restantes colaboradores.
8. O(a) Diretor(a) Técnico(a) deve rubricar o Livro de Ocorrências no dia em que toma conhecimento das informações.

NORMA XVIII

Horário de Visitas

O horário de visitas ocorre entre as 10:00 e as 12:00 horas e das 14:00 às 16:00horas, de segunda a sexta feira, podendo ser alargado ou restringido, se circunstâncias excepcionais se verificarem e tal for decidido pela Direcção.

CAPÍTULO IV

Da Prestação dos Cuidados e Serviços

Norma XIX

Cuidados de saúde

1. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde, Serviço de Urgência Básica (SUB) e Hospital) e a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o fato ao familiar, à pessoa próxima ou ao representante legal do cliente/utente.
2. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente/utente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.

3. A pessoa próxima do cliente/utente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto anterior, será responsável pelo devido acompanhamento do cliente/utente na unidade hospitalar.

4. Tratando-se de doença infecto-contagiosa o cliente/utente não poderá retomar a frequência dos serviços sem uma declaração do médico (cujo nome deve ser bem legível) assegurando já não haver perigo de contágio e que este pode retomar a frequência dos serviços.

Norma XX

Assistência medicamentosa

1. O centro social colabora com as famílias, sempre que solicitado, na aquisição e administração dos medicamentos mediante prescrição médica.

2. Aquando da admissão do cliente/utente é solicitado um resumo do historial clínico com indicação da medicação habitual e preenchido um guia de medicamentos, que juntamos ao processo individual da instituição e do domicílio do cliente.

3. No processo do domicílio encontra-se uma ficha de registo para a verificação diária que o colaborador assina e regista a hora que administrou o (s) medicamento (s).

Norma XXI

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche, jantar ou suplemento alimentar para a noite, sendo então considerado como outro serviço;

2. As refeições referidas no ponto anterior são disponibilizadas ao cliente/utente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.

3. As ementas são afixadas, semanalmente, em local visível.

4. As refeições, por regra, serão entregues ao domicílio entre as 11:30 horas e as 13:30 horas, de Segunda Feira até Sábado e ao Domingo, das 11 horas até às 12 horas;

5. A alimentação é ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que:

a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);

b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições.

Norma XXII

Cuidados de higiene e de conforto pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário, e desde que a estrutura dos serviços o permita, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

Norma XXIII

Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente

1. O Serviço de tratamento de roupa contempla a lavagem, secagem e engomagem da roupa estritamente pessoal do cliente/utente.
2. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho.
3. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente/utente e corresponde a um serviço diário.

Norma XXIV

Higiene habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a pequena arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente/utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

Norma XXV

Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, tanto são da responsabilidade direta da direção técnica da resposta social, como das Direções de Serviços e do Conselho de Administração, sendo comunicado aos clientes/ familiares/ pessoas próximas/ representantes legais, através do diretor técnico da resposta social ou da equipa prestadora de serviços, a organização de atividades, nas quais podem ser incluídos.

2. Os passeios ou deslocações poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes/utentes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não estejam na posse das faculdades necessárias para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os clientes/utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.
5. Os clientes/utentes serão sempre contactados para participar em atividades de animação, culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da comunidade.
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente/utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência, e desde que a estrutura dos serviços o permita e o cliente não tenha uma pessoa próxima que providencie esse apoio.
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos, devendo igualmente ser registadas num impresso para o efeito.
8. O pagamento de serviços apenas será efetuado desde que a estrutura dos serviços o permita e o cliente não tenha uma pessoa próxima que providencie esse apoio.

Norma XXVI

Apoio psicossocial

1. O apoio psicossocial será prestado aos clientes/utentes que, de forma regular, necessitem desse apoio ou acompanhamento, mediante a elaboração de um diagnóstico prévio da situação que origine a necessidade desse apoio.
2. Este serviço tanto pode ser prestado nos domicílios dos clientes, como no Centro Social da Instituição, sempre que os clientes apresentem condições de autonomia que lhes permitam essa deslocação.
3. O serviço de apoio psicossocial será prestado caso exista disponibilidade e a estrutura dos serviços o permita.

Norma XXVII

Transporte

1. O serviço de transporte é prestado em duas situações:
 - a) De e para o Centro Social, de acordo com a capacidade disponível e desde que a estrutura dos serviços o permita;

b) Os clientes/utentes desta resposta social devem ser acompanhados a consultas e a exames complementares de diagnóstico, bem como em deslocações a entidades e serviços da comunidade, preferencialmente por familiares contudo, não existindo uma pessoa próxima que providencie o apoio e caso exista disponibilidade e a estrutura dos serviços o permita, a Instituição poderá disponibilizar o serviço de transporte.

Norma XXVIII

Outras atividades / serviços prestados

1. A Ajudante Familiar deslocar-se-á aos domicílios de acordo com o mapa elaborado pela pessoa responsável, tendo em conta as necessidades de cada idoso e o seu estado de saúde. Este mapa será alterado sempre que se verifique mudanças significativas na situação global de cada idoso;
2. Para além dos serviços prestados, o C.S.L. presta ainda serviços à comunidade, excepcionalmente, tais como:
 - a) Refeições aos sócios do Centro Social, familiares dos mesmos, bem como a toda a comunidade da freguesia, caso o requeiram e a Instituição tenha capacidade e disponibilidade para as prestar.
3. A instituição poderá ainda prestar outros serviços designadamente enfermagem, atividades de estimulação e motricidade, cedência de ajudas técnicas, ou outros em função das necessidades dos clientes, caso exista disponibilidade e a estrutura dos serviços o permita.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIX

Direitos dos clientes/Utente, familiares ou representantes legais

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, são direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- g) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou aos colaboradores responsáveis pela prestação de cuidados;
- h) 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, pessoa próxima ou representante legal;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- k) Exigir a prestação dos serviços contratados;
- l) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- m) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- n) Ter acesso ao livro de reclamações..
- o) Beneficiar de tratamento igual ao de todos ou outros clientes/utentes

NORMA XXX

Deveres dos clientes/utentes, familiares ou representantes legais

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, são deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do serviço de apoio ao domicílio na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do serviço de apoio ao domicílio e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- f) Cumprir as normas da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

- g) Pagar pontualmente, até ao dia 20 (vinte) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem com alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
- h) Informar sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
- i) Avisar com a antecedência devida (pelo menos com 15 dias de antecedência) a ausência temporária dos serviços;
- j) Comunicar, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço definitivamente.
- k) Cumprir os horários estabelecidos ou informar os serviços, quando isso não for possível, de forma a evitar deslocações desnecessárias.
- l) Não exigir das funcionárias a prestação de funções que não sejam da sua competência.

NORMA XXXI

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares e/ou pessoa próxima e/ou representante legal, no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, e de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- g) Pode a Instituição denunciar o contrato de prestação de serviços celebrado com o utente, para o fim do mesmo contrato, desde que avise aquele (utente) para a morada deste que conste do contrato, por carta registada, com a antecedência mínima de 30 dias.
- h) A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo Utente a devida reparação do dano.

NORMA XXXII

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados, criando e mantendo as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- c) Garantir aos clientes, famílias e representantes legais, a sua individualidade e privacidade, proporcionando o acompanhamento adequado;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- e) Possuir livro de reclamações;
- f) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- g) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

NORMA XXXIII

Direitos dos Trabalhadores da Instituição

São direitos dos trabalhadores do SAD:

- a) Ser tratado com respeito e urbanidade no exercício das suas funções de modo a preservar a sua dignidade pessoal e profissional.
- b) Frequentar formação profissional.
- c) Participar, de acordo com a lei geral, nas reuniões de pessoal do SAD, para discussão de temas relacionados com o serviço.
- d) Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação em vigor.
- e) Ser informado de todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
- f) Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção da Instituição .

NORMA XXXIV

Deveres dos Trabalhadores da Instituição

São deveres dos trabalhadores do SAD:

- a) Contribuir para o seu bom funcionamento.

- b) Tratar com respeito e urbanidade todos os trabalhadores que prestam serviços no SAD, os superiores hierárquicos, os clientes/utentes do SAD, bem como os familiares e visitas dos clientes/utentes.
- c) Cumprir este regulamento e quaisquer outras diretrizes da direção da Instituição.
- d) Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor .
- e) Atender com diligência e respeito todo aquele que a si recorra para pedir esclarecimentos.

NORMA XXXV

Direitos dos Voluntários

São direitos dos voluntários:

- a) Ter acesso a programas de formação, da responsabilidade da CSL.
- b) Ter um Cartão de Identificação de Voluntário e respetivo uniforme, fornecidos pela CSL.
- c) Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do voluntariado.
- d) Cumprir o programa de voluntariado acordado com a CSL.

NORMAS XXXVI

Deveres dos Voluntários

São deveres dos voluntários:

- a) Respeitar as disposições regulamentares e as deliberações dos órgãos coordenadores.
- b) Comparecer às reuniões onde seja solicitada a sua presença.
- c) Cumprir os horários negociados com o cliente/utente no seu domicílio e em caso de não poder cumprir deve informar sempre, o cliente/utente, de forma a não lhe criar falsas expectativas.
- d) Manter uma conduta de urbanidade com os clientes/utentes, com as famílias, e com os funcionários do SAD.
- e) Não se fazer passar por funcionário da CSL.
- f) Registrar sempre a sua presença, através dos meios disponibilizados para o efeito.
- g) Preencher/responder aos inquéritos de avaliação/satisfação previstos.
- h) Desempenhar as suas funções com zelo e dedicação, mantendo em bom estado de conservação os materiais ao seu dispor.

NORMAS XXXVII

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista discriminativa dos bens entregues e assinada pelo responsável ou utente e pela pessoa que os recebe, sendo esta lista arquivada junto ao processo individual do utente.

Norma XXXVIII

Contrato de prestação de serviços

1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente, familiares ou, quando exista, com o representante legal, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respetivo horário, bem como o preço praticado, constam de anexo ao contrato, que dele faz parte integrante.
3. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal, e arquivado outro no respetivo processo individual.
4. Sempre que se verifiquem alterações ao contrato, haverá lugar à atualização, no contrato, do respetivo anexo, sendo igualmente entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
6. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.

NORMAS XXXIX

Cessação da prestação de serviços

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização, por morte do cliente ou pela frequência de outra resposta social da Instituição.
2. A cessação da prestação de serviços ocorre quando se verificar uma, ou mais, das seguintes situações:
 - a) Não adaptação do cliente;
 - b) Insatisfação das necessidades do cliente;
 - c) Mudança de residência que impossibilite a frequência da resposta social;

- d) Não pagamento da comparticipação mensal, sem motivo devidamente justificado;
- e) Ausências injustificadas superiores a 30 (trinta) dias seguidos;
- f) Sempre que o cliente/utente, familiar ou representante legal não aceitem as orientações prestadas pela primeira outorgante, quanto ao funcionamento dos serviços prestados;
- g) Incumprimento do regulamento interno;
- h) Incumprimento das cláusulas contratuais.

3.A cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do utente pode acontecer:

- a) Por caducidade, sendo que 30 dias antes do fim do contrato de prestação de serviços o utente ou seu representante, terá de avisar o C.S.L., por carta registada, que não pretende renovar o contrato, pelo que a não o fazer, o contrato renova-se por período igual ao do anterior contrato.
- b) Por rescisão, sempre que o C.S.L. não cumpra com os seus deveres derivados do presente regulamento ou do contrato de prestação de serviços.

4. Em caso de desistência da frequência dos serviços da resposta social, o cliente, familiar ou representante legal deverá comunicar esse facto, por escrito, com uma antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da desistência, e rescinde-se contrato de prestação de serviços. Não cumprindo este prazo, sujeitam-se ao pagamento do mês seguinte.

Norma XL

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado no Centro Social sempre que desejado, pelos clientes, familiares ou representantes legais.

Norma XLI

Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue no final de cada mês à Direção Técnica.

Capítulo VI

Pagamento dos serviços

Norma XLII

Comparticipação Familiar Mensal

1. A participação familiar é calculada de acordo a legislação em vigor, designadamente, a Portaria n.º196-A/2015, de 01 de Julho de 2015.

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. 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, designadamente:

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

e) Adotados e tutelados pelo cliente/utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente /utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;

3.1 Não são considerados, para efeitos do agregado familiar, as seguintes situações:

a) Pessoas que tenham entre si um vínculo contratual;

b) Pessoas que permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

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

a) Do trabalho dependente;

b) 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);

c) 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;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Comparticipação nas despesas na resposta social.

6. **A prova dos rendimentos** declarados pelo agregado familiar, será realizada mediante a apresentação, no ato da admissão e posteriormente no início de cada ano civil, de documentos comprovativos dos rendimentos, documentos estes, de natureza credível e fiscal, nomeadamente:

a) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;

b) Outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.

i. Qualquer alteração destes documentos deverá ser comunicado, de imediato, à instituição;

ii. A não apresentação de documentos comprovativos, assim como a existência de dúvidas sobre a veracidade das declarações, implica a fixação da uma comparticipação familiar de valor igual à comparticipação familiar máxima, que corresponde ao custo médio do utente verificado na resposta social, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas e atualizado de acordo com o índice de inflação.

Norma XLIII

Tabela de comparticipações

1. O valor da comparticipação familiar pela frequência da resposta social é determinado pela aplicação de uma percentagem até 75% sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com as normas em vigor definidas na Portaria n.º196-A/2015, de 01 de Julho de 2015.

2. Quando se verifique a frequência de mais que um elemento do mesmo agregado familiar, no Centro Social, a comparticipação familiar do segundo elemento poderá ter uma redução de 20%.

3. A comparticipação familiar referida no ponto 1 corresponde à prestação de serviços que têm a seguinte distribuição percentual sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar

N.º de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	50%
3	45%	55%
4	50%	60%
5	55%	75%
6	60%	75%

4. A prestação de **outros serviços** para além dos atrás referidos implicará a seguinte distribuição percentual sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar:

a) Pequeno-almoço – 5%;

b) Lanche – 5%;

c) Jantar – 10%;

d) Suplemento alimentar para a noite – 5%;

e) Transporte – 5%;

f) Serviços prestados nos fins-de-semana e feriados – 10%.

g) Apoio psicossocial – 1%

5. A totalidade dos serviços prestados ao cliente não poderá ultrapassar os 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma XXXVII, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

7. A comparticipação familiar não inclui o fornecimento de fraldas e medicação.

8. A prestação, pela Instituição de outros serviços, ou de serviços esporádicos, não incluídos na comparticipação familiar do cliente, estará sujeita ao preçário afixado no Centro Social ou serem prestados de forma gratuita, se o Conselho de Administração assim o entender.

9. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, sendo os clientes/utentes, familiares ou representantes legais informados do respetivo valor ou preçário.

10. A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

11. A prestação de falsas declarações ou a omissão de qualquer rendimento poderá levar à suspensão ou exclusão do cliente.

12..A tabela de comparticipações encontra-se afixada em local visível.

13. Em caso de alteração à tabela em vigor, será efetuada uma adenda ao Regulamento Interno, onde conste a nova tabela, da qual será entregue um exemplar ao cliente/utente, familiar ou responsável, com uma antecedência de 30 (trinta) dias.

14.Caso o cliente/utente se ausente por um período superior a 15 dias úteis, desde com aviso prévio, terá um desconto no valor da comparticipação de 50%.

15. Haverá lugar a uma REDUÇÃO de 25% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, em consequência de hospitalização, ou outrem devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados, desde que requerido com a antecedência desejável, juntamente com entrega de documento legal, que comprove a situação.

NORMA XLIV

Comparticipação familiar máxima

1. A participação familiar máxima calculada nos termos da Portaria n.º196-A/2015, 01 de Julho de 2015, não poderá exceder o custo médio real do cliente/utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.
2. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.

NORMA XLV

Prazos de pagamento

1. A participação familiar deve ser paga pelo cliente/utente, por familiar, pessoa de referência, ou pelo seu representante legal;
2. A participação familiar deve ser paga até dia 20 (vinte) do respetivo mês.
3. Na mesma data devem ser pagas todas as outras despesas aplicáveis ao cliente.
4. No caso de a data de admissão não coincidir com o início de mês, o cliente/utente paga o correspondente ao número de dias que vai usufruir do serviço, nesse mês, tendo por base de cálculo a mensalidade acordada:
 - a) De acordo com a mensalidade acordada é encontrado o valor diário que corresponde ao valor a aplicar nesse mês;
 - b) Os clientes/utentes têm de efetuar o pagamento da primeira participação familiar na data de admissão.
5. O atraso no pagamento da participação, sem motivo devidamente justificado, implica o pagamento de uma compensação correspondente a cinco euros por cada dia útil que passe, cumulável até à data do pagamento.
6. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender o cliente da frequência dos serviços até que se verifique a sua regularização, sem que antes seja realizada uma análise individual da situação.
7. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado devem ser apresentadas ao diretor técnico da resposta social.

8. A falta de pagamento dentro do prazo estipulado, sem motivo justificado, implicará, de imediato, a suspensão da frequência dos serviços, até que se verifique a sua regularização, sendo que a falta de pagamento da mensalidade por período superior a 2 meses, confere ao C.S.L. o direito a rescindir de imediato o presente contrato.

NORMA XLVI

Revisão da comparticipação familiar

1.O valor da mensalidade é revisto anualmente, no início de cada ano, sendo obrigatória a entrega dos comprovativos de rendimentos e despesas do agregado familiar do cliente/utente.

2. Sempre que ocorra alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da Comparticipação Familiar Mensal, designadamente, alterações ao nível da prestação de serviços, composição do agregado familiar e rendimentos do agregado familiar, pode o SAD proceder à revisão da comparticipação.

3.O cliente/utente, os familiares ou representantes têm o dever de informar o técnico responsável do CSL de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva Comparticipação Familiar Mensal, assim como alterações à composição do agregado familiar.

4. Da aplicação da nova fórmula de cálculo da Comparticipação Familiar Mensal, constante na Norma XLII n.º 2 deste regulamento e estabelecida pela Portaria n.º196-A/2015, de 01 de Julho de 2015I, não podem resultar aumentos superiores a 5% dos valores das comparticipações resultantes dos critérios anteriormente estabelecidos.

NORMA XLVII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. Considera-se interrupção da Prestação de Cuidados toda e qualquer ausência resultante de hospitalização ou, de qualquer outro motivo relevante, do qual tenha sido dado conhecimento atempadamente às Instituição e por esta aceite;

2. Todas as outras ausências que não sejam comunicadas atempadamente e num prazo de 2 dias de antecedência à Instituição não se consideram interrupção da Prestação de Cuidados.

3. As ausências, devidamente justificadas, entre duas semanas consecutivas e um mês, terão um desconto de 25% no valor da comparticipação mensal;

4. As ausências, devidamente justificadas, superiores a um mês, terão um desconto de 50% no valor da comparticipação mensal.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLVIII

Procedimento disciplinar

1. O não cumprimento das normas constantes deste Regulamento poderá conduzir à aplicação de sanções disciplinares diversas, de acordo com a gravidade das faltas.
2. As sanções disciplinares variam entre a suspensão total ou parcial dos serviços durante oito, quinze ou trinta dias e a exclusão dos serviços.
3. A exclusão será a sanção máxima aplicada a um cliente/utente, cujo comportamento, seu, dos familiares, da pessoa próxima ou do representante legal, pela sua gravidade, torne irremediavelmente impossível a continuidade do apoio prestado.
4. Compete à Direção CSL o ordenar a realização do processo disciplinar.
5. Em sede de processo disciplinar, será permitido ao cliente/utente a apresentação da sua defesa.
6. Eventuais sanções disciplinares serão deliberadas pelo Direção do CSL.

NORMA XLIX

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, o responsável do Centro Social deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

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

NORMA L

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA LI
Entrada em Vigor

1. O presente regulamento revoga o anterior e foi aprovado em reunião da Assembleia Geral de **22 de Novembro de 2015**, e entra em vigor a partir da sua aprovação;

Nota- Entregar um exemplar ao cliente/utente.

(Arquivar no processo do cliente/utente, depois de assinada)

O/A _____, cliente/familiar do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, ____ de _____ de 20____

(Assinatura do cliente/familiar)

(Arquivar no processo do cliente/utente, depois de assinada)