



REGULAMENTO INTERNO



APOIO DOMICILIÁRIO

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Âmbito de Aplicação

Art. 1º

A Associação Nossa Senhora da Consolação designado por Instituição Particular de Solidariedade Social, com capacidade de resposta de 15 (quinze) e com acordo de cooperação para a resposta social de 15 (quinze) pessoas em Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, rege-se pelas seguintes normas.

Legislação Aplicável

Art. 2º

O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se nos termos da legislação em vigor pelo:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC (Comissão de Acompanhamento e Avaliação dos Protocolos e Acordos de Cooperação);
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Objetivos do Regulamento

Art. 3º

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- 3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Definição e Objetivos

Art. 4º

1. Definição: Designam-se por “Serviços de Apoio Domiciliário”, sendo a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física ou psíquica e que não possam assegurar, temporariamente ou permanentemente as suas necessidades básicas. (portaria 38/2013, de 30/01, art.º 2).

2. Objetivos:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- c) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades de vida diária;
- d) Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

Condições de admissão

Art. 5º

- 1. As condições de admissão são feitas em função prioritária de indivíduos e famílias prioritariamente, pessoas idosas, pessoas com deficiência, independentemente da sua idade ou sexo;
- 2. O candidato ter, independentemente da sua idade, carências que possam ser supridas no seu domicílio;
- 3. Vontade expressa do utente em frequentar o Serviço de Apoio Domiciliário;
- 4. Que os serviços da Instituição estejam habilitados para suprir as carências do candidato;

Candidatura

Art. 6º

- 1. As candidaturas devem ser feitas nos Serviços Sociais da Instituição, mediante preenchimento de impressos próprios.
- 2. Estas inscrições podem processar-se por solicitação direta do próprio ou de outras Instituições.

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Processo de Seleção

Art. 7º

1. Sempre que a capacidade do Serviço de Apoio Domiciliário não permita a admissão do total dos candidatos, as admissões serão feitas de acordo com os seguintes critérios:
 - 1.1. Encontrar-se em situação económico-financeira precária;
 - 1.2. Encontrar-se em situação de risco, em virtude de isolamento ou perda de capacidades;
 - 1.3. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
 - 1.4. Frequentar o Centro de Dia;
 - 1.5. Residência na área de intervenção do estabelecimento;
 - 1.6. Ser sócio ou ascendente direto de um sócio da associação com a quotização em dia.
2. A implementação destes critérios de admissão não deve perder de vista a obrigatória heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas económica e socialmente mais desfavorecidas, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Lista de Espera

Artº 8

1. Caso a Instituição não disponha de vaga no momento de inscrição o utente passa a lista de espera.
2. A priorização da lista de espera é feita de acordo com o ponto 1 do anterior artigo.
3. A saída de lista de espera é efetuada após a admissão do utente na Instituição ou por desejo do utente ou responsável

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Admissão

Art. 9º

1. A admissão na Instituição é feita por deliberação da Direcção da Instituição, sob parecer da Técnica Superior de Serviço Social.
2. A admissão no SAD pode processar-se por admissão do próprio ou de outrem, ou através de outras instituições.
 - a) No caso de pedido de admissão directa, deve proceder-se a:
 - Preenchimento do Termo de Responsabilidade pelo pagamento de mensalidade e comportamentos dos utentes;
 - Consulta médica proporcionada pelo Serviço de Apoio Domiciliário, quando for caso disso, para organização do dossier clínico após obtenção dos resultados dos meios auxiliares de diagnóstico;
3. As entradas dos utentes para o Serviço de Apoio Domiciliário, serão feitas das 9 as 17 horas dos dias úteis.
4. A Instituição prestará ao candidato e/ou familiar todos os esclarecimentos necessários à boa integração no Serviço de Apoio Domiciliário.
5. Acordar-se-á com o idoso e/ou familiar a mensalidade a pagar à Instituição.

Processo Individual do Cliente

Art. 10º

O Processo Individual deve conter os seguintes documentos segundo a portaria 38/2013 art. 6º:

- a) Identificação e contato do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contato do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contato do medico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização;
- j) Cessação de contrato de prestação de serviços com indicação da data e do motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Instalações

Art. 11º

1. A Associação Nossa Senhora da Consolação, tem sede no Largo da Igreja, 6060-071 Monfortinho e as suas instalações são compostas por: Centro de Dia e Apoio Domiciliário.

Horários de Funcionamento

Art. 12º

1. O horário de funcionamento da Instituição:

Verão	Inverno	Horário de Atendimento Diretora Técnica
Permanente no Regime Diurno, das 8:45 às 18:45.	Permanente no Regime Diurno, das 8:30 às 18:30.	Segunda-feira e Quinta-feira das 09:00 às 18:00.

Entrada e Saída de Visitas

Art. 13º

1. Os clientes podem receber visitas de Segunda a Sábado, das 14:00 às 17:00, desde que não perturbe o bom funcionamento das atividades diárias dos mesmos.

Pagamentos de Mensalidades

Art. 14º

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 8 do mês referente à prestação do serviço.

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

2. Modalidades de Pagamento:

- a) Dinheiro ou cheque (pagamento realizado na secretaria da Instituição).
- b) Transferência Bancária.

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

Art. 15º

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

Nº de Serviços	Descrição dos Serviços	Percentagem
4	Alimentação, Tratamento de Roupas, Higiene Habitacional, Higiene pessoal ou Animação Sociocultural	60%
◆ Assistência medicamentosa; ◆ Animação/Ocupação/Lazer; ◆ Apoio em deslocações ao exterior; ◆ Apoio na aquisição de bens e serviços; ◆ Promoção da sociabilidade e das relações intergeracionais; ◆ Apoio Psicossocial; ◆ Serviço Médico.		Sem custos adicionais
Alimentação 40%, tratamento de roupas 5%, higiene habitacional 5%, higiene pessoal ou animação sociocultural 10%.		

2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com a saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

- A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

- A comparticipação familiar aumentará anualmente consoante os aumentos de inflação praticados para o ano em vigor.

- Haverá lugar a uma redução de 10% de desconto na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados.

Atividades/Serviços Prestados

Art. 16º

1. São garantidos aos clientes, os serviços sub-referidos:

- Alimentação (pequeno almoço, almoço e lanche ajantarado),
- Cuidados de higiene e conforto;
- Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
- Lavagem e tratamento de roupas;
- Assistência medicamentosa;

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

- Animação/ Ocupação/Lazer;
- Apoio em deslocações ao exterior;
- Apoio na aquisição de bens e serviços;
- Promoção da sociabilidade e das relações intergeracionais.
- Apoio Psicossocial;
- Serviço médico.

Passeios e Deslocações

Art. 17º

1. Os passeios e deslocações serão organizados anualmente no Plano de Atividades;
2. Com uma antecedência de 15 (quinze dias) ou cliente será informado do passeio/ deslocação e deverá informar a Encarregada Geral, Direção Técnica ou Profissional de Referência, se pretende participar ou não da atividade;
3. Dias antes da atividade serão definidos os horários de saída e respetiva organização do dia;
4. Os clientes serão acompanhados no passeio ou deslocação por duas ou mais funcionárias da Instituição.

Refeições

Art. 18º

Horário de Verão	Horário de Inverno
Pequeno-almoço: 09:00 Almoço: 12:30 Jantar: 18:00	Pequeno-almoço: 08:30 Almoço: 12:30 Jantar: 17:30
Podendo estar sujeito a alterações caso aconteça alguma eventualidade	

Tratamento de Roupas

Art. 19º

1. A recolha da roupa é efectuada pelas funcionárias, de acordo com o dia estipulado na admissão.
2. O tratamento de roupa inclui: roupa de uso diário dos utentes, assim como, lençóis e toalhas.
3. A roupa é entregue assim que esteja devidamente preparada.

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Direção Técnica

Art. 20º

1. Ao Diretor Técnico cabe a responsabilidade da área social do estabelecimento, sendo responsável por todos os aspectos a ela ligados. Por delegação da Direcção poderão ser-lhe atribuídas outras responsabilidades no âmbito da gestão do estabelecimento. O Diretor Técnico deve ser substituído nas suas ausências por um elemento por si indicado e sancionado pela Direcção da IPSS.

2. Funções do Diretor Técnico:

a) Dirigir toda a área social do estabelecimento e aquelas que por delegação da Direcção lhe tenham sido confiadas;

b) Em colaboração com a Encarregada Geral, providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas, e procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;

c) Cabe ao Diretor Técnico criar condições que levem os representantes dos utentes à participação efectiva na elaboração das ementas;

d) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, informação/esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria, dando do facto conhecimento à Direcção;

e) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com os funcionários, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal prevenindo a conflitualidade. Destas reuniões será dado conhecimento prévio à Direcção;

f) Propor acções de Formação de acordo com as necessidades que considere existirem.

g) Participar nas reuniões de Direcção quando para tal solicitado;

h) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija, ou a contratação eventual de pessoal, quando se verifiquem faltas prolongadas de trabalhadores efectivos;

i) Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao bom funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;

j) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos de avaliação do desempenho do pessoal, com vista a eventuais promoções;

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

k) Zelar pela aplicação efectiva deste Regulamento;

l) Dar conhecimento à Direcção das alterações da situação dos utentes que implique alteração de mensalidade, bem como comunicar situações anómalas ou que constituam infracção ao disposto neste Regulamento, sejam elas cometidas por utentes, familiares ou funcionários da Instituição.

Restante Pessoal

Art. 21º

1. Auxiliar de Acção Directa

Incumbe ao Auxiliar:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes;
- b) Distribuir as refeições aos utentes;
- c) Colaborar nas actividades de animação/ocupação dos utentes;
- e) Distribuir e arrumar as roupas dos utentes;
- f) Acompanhar os utentes a consultas e/ou deslocações;
- g) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo(a) Director(a) Técnico(a) ou pela

Encarregada Geral, com o devido enquadramento.

- h) Outras tarefas inerentes à função.

2. Encarregada Geral:

- a) Executar as funções de:
 - Contabilidade e Tesouraria
 - Arquivo
 - Dactilografia
- b) Proceder ao levantamento das pensões dos utentes (sempre que necessário);
- c) Receber as mensalidades dos utentes;
- d) Outras tarefas inerentes à sua função

3. Pessoal da Cozinha

Incumbe ao Pessoal de Cozinha:

- a) Do Cozinheiro(a):
 - Apoiar a preparação e confeccionar as seguintes refeições:
 - Pequeno-Almoço
 - Almoço

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

- Lanche/ Jantar
- Distribuir as refeições (por marmitas)
- Apoiar na limpeza da cozinha e anexos;
- Apresentar superiormente a listagem de material indispensável ao funcionamento da cozinha;
- Colaborar, quando solicitado na elaboração das ementas;
- Requisitar os géneros necessários à boa confecção das refeições.

b) Do Ajudante de Cozinheiro(a)

- Preparar as refeições em colaboração com o(a) cozinheiro(a);
- Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- Substituir o(a) cozinheiro(a) nas suas faltas e impedimentos;
- Outras tarefas inerentes à sua função

4. Do Pessoal Auxiliar

Incumbe ao Trabalhador Auxiliar:

- a) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- b) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

Direitos dos Clientes/Família

Art. 22º

1. São direitos dos clientes:

- a) O utente tem o direito de usufruir de todas as vertentes que se situem no âmbito das actividades do Serviço de Apoio Domiciliário;
- b) Participar nas actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- c) Exigir respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade.
- d) A família tem o direito de exigir e acompanhar o processo individual do cliente.

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Deveres dos Clientes/Família

Art. 23º

1. São obrigações do utente:

- a) Prestarem todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente no que respeita aos seus rendimentos para efeito de apuramento da comparticipação familiar;
- b) O pagamento pontual da comparticipação a que está obrigado;
- c) Respeitar todos os funcionários e dirigentes da Instituição.
- d) A família tem o dever de acompanhar o processo individual do cliente.

Direitos da Instituição

Art. 24º

1. São direitos da Instituição:

- a) Permitir a conservação do material existente nas instalações, dentro dos princípios de uma boa gestão;
- b) Colaboração na promoção da qualidade dos serviços prestados aos utentes e comunidade, através do fornecimento de todas as informações válidas;
- c) Não ser prejudicada em termos materiais e morais, nem ser desprestigiada;

Deveres da Instituição

Art. 25º

1. São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Garantir o bom funcionamento do equipamento e serviços, de harmonia com os requisitos técnicos adequados;
- b) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
- c) Aplicar as normas de comparticipação dos utentes ou famílias, segundo os critérios das Instituições;
- d) Assegurar as condições de bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes e adequados;
- e) Assegurar a existência de recursos humanos adequados ao bom funcionamento do equipamento e serviços

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Direitos do Pessoal

Art. 26º

1. São direitos do pessoal:

a) Os funcionários têm direito a ser respeitados pelos utentes e suas famílias, ou qualquer visitante, bem como pela Direcção, usufruindo dos direitos consignados na Lei relativos à sua categoria profissional.

Deveres do Pessoal

Art. 27º

1. São deveres do pessoal:

a) Todos os trabalhadores deverão respeitar os utentes, como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos, mas também os seus deveres;

b) É dever dos trabalhadores desenvolver a sua actividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição.

Direitos dos voluntários

Art. 28º

1. São 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) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;
- g) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Deveres dos voluntários

Art. 29º

1. São 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.

2. São deveres dos voluntários para com a organização promotora:

- a. Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
- b. Conhecer e respeitar os estatutos e funcionamento da organização, 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 de voluntário;
- g. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- h. Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;
- i. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade;
- j. Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

3. São deveres dos voluntários para com os profissionais:

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

4. São deveres dos voluntários para com os outros voluntários:

- a. Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, reconhecendo-os como pares e valorizando o seu trabalho;
- b. Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
- c. Facilitar a integração, formação e participação de todos os voluntários.

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

Art. 30º

1. A Instituição apenas se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário entreguem à sua guarda.

Normas Específicas de Segurança

Art. 31º

1. Para que seja garantida a segurança plena dos clientes é proibido:
 - a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
 - b) Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.

Contrato

Art. 32º

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Cessação do Contrato

Art. 33º

1. A cessação do contrato de prestação de serviços pode ocorrer por:

- a) Caducidade;
- b) Revogação por acordo;
- c) Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

2. Caducidade:

a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a actividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;

b) Com a morte do utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente do centro de dia por um período superior a 30 dias, sem motivo determinante para a sua ausência.

c) Atingido que seja o prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de serviço temporário.

3. Revogação por acordo:

a) A Instituição reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato 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, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.

b) O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:

- Necessite de cuidados especiais;
- Seja factor de perturbação do bem-estar dos restantes utentes do Serviço de Apoio Domiciliário.

c) A decisão de suspender ou resolver o contrato é da competência da Direcção da Instituição sob a proposta do Director da Instituição e o parecer dos Serviços Sociais, após prévia audição do utente e do respectivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros, devendo ser-lhes notificada.

d) Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do utente.

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Livro de Reclamações

Art. 34º

1. Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado.
2. É possível também apresentar reclamações por carta, ao cuidado da Direcção da Instituição.

Gestão de Reclamações

Art. 35º

1. A Direcção encaminha a reclamação para as Autoridades competentes caso esta seja efectuada no Livro de Reclamações.
2. Caso seja efectuada por carta a direcção reúne com a direcção técnica para avaliar a gravidade da reclamação e encontrar uma possível solução, comunicando ao cliente, num prazo máximo de 60 dias, a contar da data de recepção da reclamação.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Alterações ao Regulamento

Art. 36º

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes 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.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Integração de Lacunas

Art. 37º

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Disposições Complementares

Art. 38º

1. A Associação Nossa Senhora da Consolação está aberta ao longo do ano, sem períodos de encerramento.
2. Encontra-se neste momento em funcionamento o seguro contra incêndios.

Entrada em Vigor

Art. 39º

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Agosto de 2018 e poderá ser alterado por deliberação da Instituição.

Aprovado em reunião de Direção de 15-06-2018.

O Presidente

Francisco Gregório Mendes

Vice-Presidente,

Secretário,

João Luís Mota Moura *Barbara M. Barros*

Tesoureiro,

Vogal,

Maria de Lurdes da C. S. Mendes *Jose Joaquim Dos Santos*