



SOCIEDADE FILARMÓNICA DE APOIO SOCIAL E RECREIO ARTÍSTICO DA AMADORA
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE DIA



9º EDIÇÃO



FUNDADA EM 1878

SOCIEDADE FILARMÓNICA DE APOIO SOCIAL E RECREIO ARTÍSTICO DA AMADORA
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

Presidente - Eduardo Amadeu da Silva Rosa
Secretário - Matias Coelho Pica
Secretário - Carlos José Brás Jorge

CONSELHO FISCAL

Presidente - Gonçalo José Oliveira Correia Lopes
1º Vogal - Carlos Barroso Fernandes
2º Vogal - Mário Paulo Barbosa Rodrigues

DIREÇÃO

Presidente - Dolores Florinda Oliveira Lopes Reis
Vice-presidente - Jorge Marques Martins
Tesoureiro - Carlos Alberto Roma Heitor
Secretária - Teresa Pereira Pimenta
Vogal - João Luís Pereira Barbosa
Vogal - Celestino Morais Semedo
Vogal - João Paulo Nascimento Dias

DIREÇÃO TÉCNICA

CMA - Elisabete Costa
SFRAA - Edite Rodrigues

COORDENAÇÃO

Técnica de Serviço Social - Ana Chão



ÍNDICE

CAPÍTULO 1	4
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
Norma I.....	4
Âmbito de Aplicação	4
Norma II.....	4
Legislação Aplicável	4
Norma III.....	4
Aplicação no tempo	4
Norma IV.....	4
Objetivos do Regulamento.....	4
Norma V.....	4
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	4
CAPÍTULO II.....	5
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	5
Norma VI.....	5
Condições de Admissão	5
Norma VII.....	5
Candidatura	5
Norma VIII.....	6
Critérios de Admissão.....	6
Norma XII.....	7
Listas de Espera	7
CAPÍTULO III.....	7
INSTALAÇÕES E REGRAS DE UTILIZAÇÃO	7
Norma XIII.....	7
Instalações.....	7
Norma XIV	7
Horários de Funcionamento.....	7
Norma XV	7
Pagamento da Mensalidade	7
Norma XVII	8
Quadro de Pessoal	9
Norma XVIII	9
Direção Técnica	9
CAPÍTULO IV	9
DIREITOS E DEVERES	9
Norma XIX	9
Direitos dos Clientes	9
Norma XX	9
Deveres dos Clientes	9
Norma XXI	10
Direitos da Entidade Gestora do Equipamento.....	10
Norma XXII	10
Deveres da Entidade Gestora do Equipamento.....	10
Norma XXIII	10
Contrato de Prestação de Serviços	10
Norma XXIV.....	10
Livro de Reclamações	10
Norma XXV	10
Disposições Finais	10
Norma XXVI.....	11
Alterações ao presente Regulamento.....	11
Norma XXVII.....	11
Casos Omissos.....	11
Norma XXVIII.....	11
Entrada em Vigor.....	11



FUNDADA EM 1878

SOCIEDADE FILARMÓNICA DE APOIO SOCIAL E RECREIO ARTÍSTICO DA AMADORA
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL



CAPÍTULO 1

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

- 1) A Sociedade Filarmónica de Apoio Social e Recreio Artístico da Amadora (SFRAA), tem acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia, no equipamento Quinta de S. Miguel celebrado com o Centro Distrital de Lisboa em 29/11/2006, pertencente a associados rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Legislação Aplicável

- 1) Este equipamento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-Lei 64/2007, de 14 de Março, republicado pelo Decreto-Lei 33/2014 de 4 de Março que aprova o regime de instalações, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, pelo Guião Técnico de Centro de Dia do I.S.S. e pela Portaria 196-A/2015 de 1 de julho que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas.

Norma III

Aplicação no tempo

- 1) O regime estabelecido na alínea a) do n.º 10 da Norma XV da Edição nº8 do Regulamento Interno de Funcionamento do Centro de Dia aplica-se a situações constituídas ou iniciadas antes da entrada em vigor do presente Regulamento Interno de Funcionamento do Centro de Dia.

Norma IV

Objetivos do Regulamento

- 1) O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento prestador de serviços;
 - c) Promover a participação ativa dos clientes e seus familiares ao nível da gestão da resposta social.

Norma V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

- 1) O Centro de Dia promove atividades de lazer, de animação, de convívio, de ocupação e assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Fornecimento de Refeições:
 - i) Será assegurado o fornecimento de uma alimentação equilibrada e saudável, de acordo com o essencial à satisfação das necessidades individuais do cliente;
 - ii) As ementas serão quinzenalmente elaboradas e afixadas semanalmente em local visível, podendo pontualmente sofrer alterações de força maior, posteriormente são arquivadas;
 - iii) À exceção de qualquer situação pontual, em que o estado de saúde do cliente assim o exigir, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica e solicitadas com a antecedência mínima de 24 horas;
 - iv) Ter-se-ão em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar;
 - v) Diariamente serão fornecidas as refeições de almoço, lanche e jantar (de 2ª feira a Sábado). O almoço é composto por Pão, Sopa, Prato e Fruta ou sobremesa, é servido entre as 12h20 e as 13h30. O lanche será servido às 16h30 e o jantar, composto por uma sopa, uma sandes e uma peça de fruta, é servido pelas 18h15. O horário poderá sofrer alterações sempre que surjam imprevistos;



FUNDADA EM 1878

- vi) As refeições serão servidas no refeitório. Caso o cliente opte por levar a refeição para casa terá de provisionar os recipientes para o acondicionamento da mesma, devidamente limpos e identificados;
- b) Cuidados de Higiene Pessoal e Conforto:
 - i) Serão prestados cuidados de higiene pessoal ao cliente nas instalações do Centro Comunitário Intergeracional da Quinta de S. Miguel, em comprovada situação de grave carência social e mediante avaliação da Coordenadora/Assistente Social;
- c) Higiene do Ambiente;
 - i) Realização de pequenos arrumos e limpezas no domicílio, estritamente necessária e após avaliação dessa necessidade pela Coordenadora/ Assistente Social;
- d) Tratamento de Roupa;
 - i) O tratamento da roupa é efetuado na lavandaria do Centro Comunitário Intergeracional da Quinta de S. Miguel, o serviço de tratamento de roupas implica a prévia identificação das peças de roupa pelos clientes;
 - ii) Acompanhamento aos serviços de saúde, sempre que não exista apoio familiar ou este seja manifestamente insuficiente, ficando a cargo do cliente os custos de transporte;
- e) Atividades de Promoção da Saúde:
 - i) O Centro de dia realiza atividades de Promoção da Saúde, de acordo com o plano de atividades - Cronograma, anualmente aprovado pela direção da SFRAA e afixado;
- f) O Centro de Dia realiza ainda **Outros serviços**, no âmbito da resposta social, de acordo com as necessidades do cliente e respetiva avaliação diagnóstica da Coordenadora/Assistente Social e aprovação da Direção Técnica, nomeadamente:
 - i) Administração de medicação, prescrita pelo médico;
 - ii) Transporte de e para o Centro de Dia.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma VI

Condições de Admissão

- 1) A valência de Centro de Dia é uma resposta social desenvolvida em equipamento, que presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas idosas no seu meio sociofamiliar.

Norma VII

Candidatura

- 1) A anteceder a admissão no Centro de Dia será efetuada candidatura, a formalizar pelo interessado ou por familiar próximo, em impresso próprio, durante o atendimento social com a Coordenadora da resposta social nas instalações do Centro Comunitário Intergeracional da Quinta de S. Miguel.
- 2) Esta candidatura não implica qualquer pagamento, bem como, não obrigada a Instituição a qualquer reserva de vaga, mas será tida em conta na lista de espera para as vagas que vierem a ocorrer
- 3) São necessários os seguintes documentos para anexar à candidatura ao Centro de Dia:
 - a) N.º de Identificação Pessoal (Cliente e familiar/outro);
 - b) N.º Contribuinte Fiscal (Cliente e familiar/outro);
 - c) N.º Identificação de Seg. Social / outro subsistema (Cliente);
 - d) Cartão de utente do SNS / outro subsistema (Cliente);
 - e) Cópia dos recibos ou comprovativos de natureza fiscal de vencimento e do IRS do Agregado Familiar;
 - f) Cópia dos recibos das despesas fixas do agregado familiar:
 - i) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquidos (imposto sobre o rendimento e contribuições obrigatórias para regimes de proteção social);
 - ii) O valor da renda de casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - iii) As despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - iv) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica devendo a mesma ser acompanhada pela declaração médica;



- v) As despesas mensais fixas previstas nas alíneas ii), iii) e iv) têm como limite máximo o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida.
 - vi) Para além das despesas fixas referidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do agregado familiar, para cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.
 - g) Relatório clínico que descreva condições de saúde do cliente e detalhe terapia medicamentosa, com respetivo guia terapêutico:
 - i) Cópia de relatórios clínicos se existir;
- 4) O horário de atendimento para realizar a candidatura é o seguinte, 3as feiras das 9h00 às 12h30 e às 5 as feiras das 16h00 às 17h30.

Norma VIII

CrITÉRIOS de AdmissÃO

- 1) São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - a) Indivíduos com idade igual ou superior a 65 anos inclusive;
 - b) Indivíduos e famílias residentes no Concelho da Amadora, prioritariamente nas freguesias da Falagueira-Venda Nova.

Norma IX

AdmissÃO

- 1) A admissão no Centro de Dia é condicionada pelo número de vagas existentes e pela avaliação das necessidades do cliente cuja satisfação esteja ao alcance do Centro de Dia, prestado pela Quinta de S. Miguel.
- 2) O processo de admissão passará por uma entrevista efetuada pela Assistente Social ao cliente e/ou familiar, na qual será realizada avaliação diagnóstica do seu grau de dependência, analisada a situação sociofamiliar do idoso e esclarecidos os serviços do Centro de Dia que melhor se enquadram nas reais necessidades do cliente.
- 3) As admissões são da competência da Direção Técnica e Coordenadora.
- 4) No ato da admissão serão cobradas despesas de instrução do processo, o valor consta de tabela própria que se encontra afixada, não sendo o mesmo reembolsável
- 5) No ato de admissão será cobrada uma mensalidade a título de caução, posteriormente reembolsada quando termo da prestação de serviço, exceto quando existência de dívida. O pagamento da caução poderá ser faseado em três meses.

Norma X

Acolhimento Inicial

- 1) O período de Acolhimento Inicial diz respeito aos primeiros 30 dias de prestação dos serviços. Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser reavaliado o Plano Individual (PI) inicialmente elaborado, tendo em conta o que conduziu à sua inadaptação e procurando estabelecer novos objetivos de intervenção que contrariem essa situação.
- 2) Se a inadaptação do cliente face aos serviços prestados persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato de prestação de serviços.

Norma XI

Processo Individual do Cliente

- 1) O CD elabora e mantém atualizado o processo individual de cada cliente cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.
- 2) No Processo Individual constam, designadamente:
 - a) Candidatura/Admissão;
 - b) Processo clínico;
 - c) Documentação Pessoal/Familiar;
 - d) Receitas e Despesas do agregado familiar;
 - e) Plano Individual;
 - f) Contrato de Prestação de Serviços;
 - g) Registo de intervenção técnica;



FUNDADA EM 1878

SOCIEDADE FILARMÓNICA DE APOIO SOCIAL E RECREIO ARTÍSTICO DA AMADORA
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL



- h) Registo da prestação de Serviços;
- i) Justificação de ausências temporárias do cliente;

Norma XII

Listas de Espera

- 1) Cada candidatura que reúna os critérios de admissão no CD, mas que por falta de vaga não é admitida neste serviço, é mantida na Lista de Espera por 3 meses ao fim dos quais o cliente a deverá renovar se ainda necessitar do serviço.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE UTILIZAÇÃO

Norma XIII

Instalações

- 1) O Centro de Dia localiza-se no Centro Intergeracional da Quinta de S. Miguel, na Rua Elias Garcia, nº42, freguesia da Falagueira-Venda Nova, concelho da Amadora, com o nº telefone 214742219, nº fax 214747598 e e-mail coordenador.cd.sad@sfraa.pt ou gsm.diretora.tecnica@sfraa.pt.
- 2) O Centro Intergeracional da Quinta de S. Miguel integra para além do Centro de Dia, o Serviço de Apoio Domiciliário e a Creche.

Norma XIV

Horários de Funcionamento

- 1) O Centro de Dia funciona de 2ª a Sábado no período das 9 às 19h, exceto feriados nacionais e municipal (11 de Setembro) e terça-feira de Carnaval. Sempre que possível o horário será ajustado às necessidades dos idosos e famílias.

Norma XV

Pagamento da Mensalidade

- 1) A comparticipação familiar é paga mensalmente entre os dias 1 e 12 do mês corrente e reporta aos serviços de Centro de Dia prestados no mesmo mês;
- 2) O pagamento da mensalidade poderá ser feito, pelas seguintes formas:
 - a) Numerário;
 - b) Cheque;
 - c) Multibanco;
 - d) Transferência bancária.
- 3) No caso de o pagamento ocorrer fora daquele prazo, implicará um acréscimo de 4% no valor da comparticipação, de acordo com a portaria nº291/03, 08 de Abril.

Norma XVI

Comparticipações

- 1) As comparticipações familiares são calculadas de acordo com a legislação/normativos em vigor.
- 2) De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4 da DGSS de 16/12/2014, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento per capita

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

- 3) O valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos
- 4) Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido (imposto sobre o rendimento e contribuições obrigatórias para regimes de proteção social);



FUNDADA EM 1878

SOCIEDADE FILARMÓNICA DE APOIO SOCIAL E RECREIO ARTÍSTICO DA AMADORA
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL



- b) O valor da renda de casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) As despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica devendo a mesma ser acompanhada pela declaração médica;
 - e) As despesas mensais fixas previstas nas alíneas b), c) e d) têm como limite máximo o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida.
- 5) Para além das despesas fixas referidas no ponto 4, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do agregado familiar, para cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.
 - 6) Por agregado familiar entende-se o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum;
 - 7) Para cada serviço prestado é aplicada uma percentagem sobre o rendimento per capita do cliente:
 - a) 35% para Almoço e Lanche
 - b) 2% para Jantar
 - c) 5% para Higiene Pessoal e de Conforto
 - d) 5% para Atividades de Promoção da saúde
 - e) 8% para Outros
 - 8) A comparticipação familiar poderá no máximo atingir o valor de 60% do Rendimento per-capita, não sendo superior ao custo médio real do cliente;
 - 9) Algumas atividades podem ser realizadas no exterior, mediante inscrição prévia, podendo ser sujeitas a pagamento, sendo o cliente previamente informado;
 - 10) Os clientes pagarão um complemento extra comparticipação familiar, por:
 - a) Serviço de cabeleiro, manicura e pedicura (os valores constam de tabela própria que se encontra afixada)
 - 11) Redução da comparticipação familiar mensal:
 - a) Haverá lugar a uma redução de 10% quando houver um período de ausência que exceda 15 dias não interpolados, devidamente fundamentado;
 - b) Haverá uma redução de 50% quando os clientes sejam admitidos a partir do dia 15 (inclusive) de cada mês;
 - c) Quando houver mais do que um elemento do agregado familiar a usufruir do serviço, efectuar-se-á uma redução de 10% à comparticipação mensal familiar (não acumulável com outros descontos em vigor);
 - d) Caso se verifique alteração no plano individual com redução dos serviços prestados.
 - e) Haverá uma redução de 25% quando o cliente é familiar ascendentes e/ou descendentes directo de um funcionário da SFRAA.
 - 12) A revisão do valor da comparticipação familiar ocorrerá anualmente, excepto quando ocorram alterações na composição do agregado familiar e/ou nos seus rendimentos, assim como sempre que se verifique alteração no Plano Individual.
 - 13) Para o processo de revisão da comparticipação familiar deverão obrigatoriamente ser entregues cópias dos documentos referidos no ponto 4 da norma XV, assim como a prova dos rendimentos anuais do agregado familiar, mediante a cópia da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação. Esta revisão ocorrerá em Setembro.
 - 14) A não entrega dos documentos referidos na alínea anterior implica o pagamento da comparticipação máxima, ou seja, o valor do custo real do cliente verificado na Instituição.
 - 15) Sempre que hajam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao estabelecimento das situações podendo a instituição determinar a comparticipação familiar máxima.
 - 16) Implica a cessação da prestação do serviço quando o não pagamento da comparticipação familiar mensal exceder os 30 dias.
 - 17) Em caso de desistência do serviço o cliente e/ou familiares deverão comunicar por escrito e com 15 (quinze) dias de antecedência sob pena de terem que efetuar o pagamento da comparticipação mensal.
 - 18) Na comparticipação mensal não se encontram abrangidos os custos com algumas atividades/ passeios no exterior/ excursões, podendo algumas pressupor inscrição prévia, bem como originar encargos suplementares/ pagamento extra, para os quais o cliente será antecipadamente avisado.
 - 19) Qualquer situação não prevista nos números anteriores será alvo da deliberação da Direção.

Norma XVII



Quadro de Pessoal

- 1) O quadro de pessoal deste equipamento prestador de serviços encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Norma XVIII

Direção Técnica

- 1) A Direção Técnica deste equipamento prestador de serviços compete a um técnico, nos termos do artigo 27º, do DL33/2014, de 4 de Março.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

Norma XIX

Direitos dos Clientes

- 1) São Direitos dos Cliente e Familiar:
 - a) Ser respeitado como cidadão de plenos direitos;
 - b) A privacidade;
 - c) Exprimir livremente a sua opinião sobre questões que lhes digam respeito e de ver essa opinião tomada em consideração, desde que não interfira com a liberdade de expressão dos outros;
 - d) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - e) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio;
 - f) Ter a custódia da chave do seu domicílio em local seguro sempre que a mesma tenha que ser entregue ao CD;
 - g) Usufruir do Plano Individual que defina os serviços que contribuam para melhorar o seu bem-estar geral;
 - h) Ter assegurada a prestação de cuidados com qualidade e de acordo com o que for previamente estabelecido;
 - i) Participar ativamente na definição do Plano Individual;
 - j) Receber apoio social;
 - k) Ter contacto regular com a Assistente Social do CD;
 - l) Ter acesso à ementa;
 - m) Ter direito ao fornecimento de dieta alimentar (mediante apresentação de declaração médica que identifique claramente as necessidades do cliente).
 - n) Exigir Qualidade nos serviços prestados.

Norma XX

Deveres dos Clientes

- 1) São Deveres do Cliente e Familiares:
 - a) Respeitar os outros clientes, a Instituição e todos os colaboradores que dela fazem parte;
 - b) Cumprir e respeitar as normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
 - c) Assumir uma conduta educada e correcta para com todos os clientes e colaboradores do CD;
 - d) Colaborar com a equipa do CD na prestação dos cuidados;
 - e) Cumprir o contrato de prestação de serviços celebrado, não exigindo a prestação de serviços para além dos estipulados no Plano Individual;
 - f) Fornecer o material necessário à execução do Plano Individual definido e acordado entre ambas as partes;
 - g) Assegurar as despesas de transporte no exterior aos trabalhadores ou voluntários, quando estes acompanham o cliente em deslocação para benefício próprio;
 - h) Marcar todas as peças de roupa que são enviadas para a Lavandaria da Quinta de S. Miguel, quando é acordado o serviço de tratamento de roupa;
 - i) Zelar pela preservação e boa utilização dos materiais do CD que, necessariamente, são deixados no seu domicílio, nomeadamente termos e dossiês individuais, suportando o cliente as despesas



FUNDADA EM 1878

SOCIEDADE FILARMÓNICA DE APOIO SOCIAL E RECREIO ARTÍSTICO DA AMADORA
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL



inerentes ao concerto ou substituição de materiais danificados quando os danos são da sua responsabilidade;

- j) Proceder ao pagamento da comparticipação estabelecida no Contrato de Prestação de Serviços e dentro do prazo definido;
- k) Informar o CD de alterações de situações a nível da composição do agregado familiar e/ou nos seus rendimentos ou que possam conduzir à alteração da prestação dos serviços (por exemplo: ausências temporárias, data prevista para retomar o apoio, etc.);
- l) Entregar, sempre que solicitada, toda a documentação necessária para atualização das comparticipações.

Norma XXI

Direitos da Entidade Gestora do Equipamento

- 1) São direitos da Entidade Gestora do Equipamento:
 - a) Receber na data apazada as mensalidades e comparticipações familiares acordadas;
 - b) Ao tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade;
 - c) À informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos clientes;
 - d) A uma utilização correta das instalações e equipamentos.

Norma XXII

Deveres da Entidade Gestora do Equipamento

- 1) São deveres da Entidade Gestora do Equipamento:
 - a) Respeitar os clientes como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos e privacidade;
 - b) Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
 - c) Garantir os serviços contratualizados;
 - d) Fornecer informação relevante dos clientes aos seus familiares, uso de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados.
 - e) Contactar as entidades competentes, nomeadamente, PSP, Segurança Social, em caso de situações de negligência e/ou maus-tratos infligidos ao cliente.

Norma XXIII

Contrato de Prestação de Serviços

- 1) Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e a entidade gestora do equipamento deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
- 2) Este contrato de prestação de serviços pode ser denunciado por escrito, por qualquer uma das partes, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias.
- 3) A entidade gestora do equipamento reserva-se o direito de denunciar o contrato sempre que os clientes, 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.
- 4) O contrato pode ainda ser denunciado sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais ou seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes clientes da instituição.

Norma XXIV

Livro de Reclamações

- 1) Nos termos da legislação em vigor, este equipamento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da Quinta de S. Miguel sempre que desejado.

Norma XXV

Disposições Finais

- 1) O serviço será prestado na morada indicada na candidatura. A mudança de morada implica revisão da continuação da prestação do CD por esta Instituição.



- 2) O cancelamento ou desistência implicam a perda automática de qualquer posição, determinando formular nova candidatura.
- 3) A ausência ainda que justificada por períodos superiores a 6 meses, por questões relacionadas com integração social e familiar do cliente, determinam o cancelamento do serviço. Facto que será comunicado ao cliente após período acima mencionado.
- 4) Qualquer reclamação ou sugestão deverá ser transmitida à Coordenadora da resposta social que a comunicará à Direção Técnica, se tal exceder as suas competências. Todas as reclamações são analisadas no sentido de serem identificadas as suas causas e serem implementadas, sempre que aplicável, as ações corretivas e/ou preventivas que impeçam a sua repetição;
- 5) Este serviço funciona como apoio à família, *nunca a substituindo nem ultrapassando*. A família será sempre contactada quando:
 - a) O cliente apresentar problemas ao nível da saúde;
 - b) For necessário administrar qualquer medicamento que não esteja prescrito pelo médico de família/assistente;
 - c) Surgirem alterações no quotidiano normal.

Norma XXVI

Alterações ao presente Regulamento

- 1) O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações ao funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, tendo como objetivo a sua melhoria e sempre que surjam alterações na legislação em vigor;
- 2) Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou ao seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que este assiste, em caso de discordância dessas alterações.

Norma XXVII

Casos Omissos

- 1) No respeito pelas disposições legais a cada momento em vigor, os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção da Sociedade Filarmónica de Apoio Social e Recreio Artístico da Amadora (SFRAA) à qual compete emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das Normas do presente regulamento.

Norma XXVIII

Entrada em Vigor

- 1) O presente regulamento entra em vigor a 13 de julho de 2017, nos devidos termos legais.

Aprovado em reunião de Direção a 13 de junho de 2017,



