



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

---

# **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

---





FUNDADA EM 1878

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



## **SOCIEDADE FILARMÓNICA DE APOIO SOCIAL E RECREIO ARTÍSTICO DA AMADORA**

Instituição Particular de Solidariedade Social

### **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO AO DOMICILIÁRIO**

#### **7ª EDIÇÃO**

#### **EQUIPAMENTO - QUINTA DE SÃO MIGUEL**

#### **CONSELHO DIRETIVO**

Presidente - Dolores Reis

Vice-presidente - Jorge Martins

Tesoureiro - Carlos Heitor

Secretaria - Teresa Pereira

Vogal - João Luís Barbosa

Vogal - Celestino Semedo

#### **CONSELHO FISCAL**

Presidente - Gonçalo Lopes

#### **CONSELHO DA ASSEMBLEIA GERAL**

Presidente - Eduardo Rosa

#### **DIREÇÃO TÉCNICA**

Elisabete Costa

Edite Rodrigues

#### **COORDENAÇÃO**

Ana Chão



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 Serviço de Apoio Domiciliário, no equipamento Quinta de S. Miguel, celebrado com o Centro Distrital de Lisboa em 16/11/2005, 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, pela Portaria 38/2013, de 30 de Janeiro 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

##### 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 IV

##### Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

- 1) O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - a) Fornecimento de Refeições:
    - i) Distribuição de refeições;
    - ii) Será assegurado o fornecimento de uma alimentação equilibrada e saudável, de acordo com o essencial à satisfação das necessidades individuais do cliente;
    - iii) As ementas são da responsabilidade da empresa externa contratada para a coinfecção das refeições no refeitório da instituição e validadas pela Direção Técnica. Estas serão quinzenalmente elaboradas, afixadas em local visível e entregues antecipadamente no domicílio, podendo pontualmente sofrer alterações de força maior, posteriormente são arquivadas;
    - iv) 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;
    - v) Ter-se-ão em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar;
    - vi) Diariamente serão fornecidas as refeições de almoço, constituído por pão, sopa, prato e fruta ou sobremesa, e jantar, constituído por sopa, sandes e fruta (exceto se o contrato com o cliente o excluir);
    - vii) As refeições serão entregues no domicílio do cliente, salvas raras exceções, entre as 12h20 e as 13h30;
    - viii) Sempre que se verifique necessário a refeição será acompanhada por um profissional do Serviço de Apoio Domiciliário.





FUNDADA EM 1878

- b) Higiene Pessoal:
    - i) Serão prestados cuidados de higiene e conforto pessoal ao cliente.
  - c) Higiene Habitacional:
    - i) Será efetuada a manutenção de arrumos e limpezas no domicílio, estritamente necessária à natureza do apoio a prestar ao cliente (não se efetuam limpezas profundas).
  - d) Tratamento de Roupa:
    - i) O tratamento da roupa é efetuado na lavandaria do Centro Comunitário Intergeracional da Quinta de S. Miguel;
    - ii) O serviço de tratamento de roupas implica a prévia identificação das peças de roupa pelos clientes.
  - e) Acompanhamento do cliente em situações de emergência e no exterior, sempre que não exista apoio familiar ou este seja manifestamente insuficiente.
  - f) Serviço de animação/ socialização com atividades de animação, lazer e culturais mediante a entrega do Boletim de Animação.
- 2) O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda **outras atividades** mediante avaliação das necessidades do cliente pela Coordenadora/Assistente Social e aprovação da Direção Técnica, nomeadamente:
- a) Administração de medicação, prescrita pelo médico;
  - b) Os clientes terão acesso às atividades de convívio e promoção da saúde, realizadas nas instalações da instituição;
  - c) Confeções e preparação refeições no domicílio (Pequeno-almoço/ Lanche);
  - d) Administração das refeições;
  - e) Realização de mais do que 1 visita diária para realização dos serviços de higiene pessoal e habitacional e/ou de alimentação.

## Capítulo II

### Processo de Admissão dos Clientes

#### Norma V Condições de Admissão

- 1) São admitidos neste serviço indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das necessidades básicas e ou as atividades da vida diária.

#### Norma VI Candidatura

- 1) A anteceder a admissão no SAD 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 obriga 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 SAD:
- 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 de despesas fixas do Agregado Familiar:
    - i) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido (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;



FUNDADA EM 1878

- v) As despesas mensais fixas previstas nas alíneas b), c) e d) têm como limite máximo o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida.
  - vi) 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.
  - 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: 3<sup>as</sup> feiras das 9h00 às 12h30 e às 5<sup>as</sup> feiras das 16h00 às 17h30.

#### **Norma VII Critérios de Admissão**

- 1) São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
- a) Indivíduos em situação de isolamento social e dependente;
  - b) Indivíduos e famílias socialmente desfavorecidos;
  - c) Indivíduos e famílias residentes no concelho da Amadora prioritariamente na freguesia da Falagueira-Venda Nova.

#### **Norma VIII Admissão**

- 1) A admissão na SAD é condicionada pelo número de vagas existentes e pela avaliação das necessidades do cliente cuja satisfação esteja ao alcance do SAD, prestado pela Quinta de S. Miguel.
- 2) O processo de admissão passará por uma entrevista no domicílio 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 SAD que melhor se enquadram nas suas necessidades.
- 3) As admissões são da competência da Direção Técnica e Coordenadora da resposta social.
- 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 IX Acolhimento Inicial**

- 1) O período de Acolhimento Inicial diz respeito aos primeiros 30 dias de prestação dos serviços.
- 2) Durante este período, são realizadas visitas domiciliárias regulares com o objetivo de acompanhar e avaliar a adequação da prestação dos serviços inicialmente acordados. Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser reavaliado o Plano Individual inicialmente elaborado, tendo em conta o que conduziu à sua inadaptação e procurando estabelecer novos objetivos de intervenção.
- 3) Se a inadaptação do cliente face aos serviços prestados persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.

#### **Norma X Processo Individual do Cliente**

- 1) O SAD 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 de Individual;
  - f) Contrato de Prestação de Serviços;





FUNDADA EM 1878

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

#### **Norma XI** **Listas de Espera**

- 1) Cada candidatura que reúna os critérios de admissão no SAD, 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 Funcionamento**

#### **Norma XII** **Instalações**

- 1) Não há instalações afetas em exclusivo a esta valência, sendo que este serviço é prestado no domicílio do cliente.
- 2) O Centro Intergeracional da Quinta de S. Miguel integra para além do SAD, o Centro de Dia e a Creche e localiza-se na R. 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](mailto:coordenador.cd.sad@sfraa.pt) ou [gsm.diretora.tecnica@sfraa.pt](mailto:gsm.diretora.tecnica@sfraa.pt)

#### **Norma XIII** **Horários de Funcionamento**

- 1) O SAD funciona todo o ano, de 2ª a Domingo no período das 9 às 21h.

#### **Norma XIV** **Pagamento da Mensalidade**

- 1) A comparticipação familiar é paga mensalmente entre os dias 1 e 12 do mês corrente e reporta aos serviços de apoio domiciliário 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% de acordo com a portaria nº291/03, 08 de Abril.

#### **Norma XV** **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* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixa

N = Número de elementos do agregado familiar

- 3) O valor do rendimento mensal ilíquido 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);
  - 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 similares, desde que vivam em economia comum;
- 7) Para cada um dos seguintes serviços é aplicada uma percentagem sobre o rendimento per capita do cliente:
  - a) 25% para Alimentação
  - b) 17% para Higiene Pessoal
  - c) 5% para Higiene Habitacional
  - d) 5% para Tratamento de Roupas
  - e) Outros serviços:
    - i) 10% outros serviços mencionados na norma IV, ponto 2), alienas a),b),c) e d)
    - ii) 3% outros serviços mencionados na norma IV, ponto 2), alienas e)
- 8) A comparticipação familiar poderá no máximo atingir o valor de 75% do Rendimento per-capita, não sendo superior ao custo médio real do cliente;
- 9) Algumas actividades podem ser realizadas no exterior, mediante inscrição prévia, podendo ser sujeitas a pagamento, sendo o cliente previamente informado;
- 10) 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 a partir do 2º elemento. (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 direto de um funcionário da SFRAA.
- 11) 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;
- 12) 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 respectiva nota de liquidação. Esta revisão ocorrerá em Setembro.
- 13) 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;
- 14) Implica a cessação da prestação do serviço quando o não pagamento da comparticipação familiar mensal exceder os 30 dias;
- 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) Em caso de desistência do serviço o cliente e/ou familiares deverão comunicar por escrito e com 15 dias de antecedência sob pena de terem que efectuar o pagamento da comparticipação mensal.
- 17) Qualquer situação não prevista nos números anteriores será alvo da deliberação da Direcção.

#### Norma XVI





FUNDADA EM 1878

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

### **Quadro de Pessoal**

- 1) O quadro de pessoal deste equipamento prestador de serviços, definido de acordo com os normativos/legislação em vigor, encontra-se afixado em local visível, no Centro Comunitário Intergeracional da Quinta de S. Miguel e no Dossier Individual no domicílio.

### **Norma XVII Direção Técnica**

- 1) A Direcção Técnica deste equipamento prestador de serviços compete a um técnico, nos termos do artigo 8º, da Portaria 38/2013, de 30 de Janeiro.

## **Capítulo IV Direitos e Deveres**

### **Norma XVIII Direitos dos Clientes**

- 1) São Direitos dos Cliente e Familiar:
  - a) Ser respeitado como cidadão de plenos direitos;
  - b) A privacidade;
  - c) Expressar 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 SAD;
  - 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 activamente na definição do Plano Individual;
  - j) Receber apoio social;
  - k) Ter contacto regular com a Assistente Social do SAD;
  - 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 XIX 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 SAD;
  - d) Colaborar com a equipa do SAD 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 utente 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;





FUNDADA EM 1878

- i) Zelar pela preservação e boa utilização dos materiais do SAD que, necessariamente, são deixados no seu domicílio, nomeadamente termos e dossiers individuais, suportando o cliente as despesas 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 SAD 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 actualização das comparticipações.

#### **Norma XX**

##### **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 actualização de dados relevantes à situação sócio-económica e familiar dos clientes;
  - d) A uma utilização correcta das instalações e equipamentos.

#### **Norma XXI**

##### **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 actividade 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 XXII**

##### **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 seu 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 factor de perturbação do bem-estar dos restantes clientes da instituição.

#### **Norma XXIII**

##### **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 XXIV**

##### **Disposições Finais**



FUNDADA EM 1878

- 1) O serviço será prestado na morada indicada na candidatura. A mudança de morada implica revisão da continuação da prestação do SAD 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 Direcção 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 acções correctivas 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 XXV** **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 estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

#### **Norma XXVI** **Casos Omissos**

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

#### **Norma XXVII** **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra vigor nos devidos termos legais.

Aprovado em reunião de Direcção a 15 de Novembro de 2016,

Presidente da Direcção,

