



ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE
SOCIAL DA FOZ DO ARELHO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO



Índice

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I - Âmbito de Aplicação	4
NORMA II - Legislação Aplicável	4
NORMA III - Objectivos do Regulamento	4
NORMA IV - Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas	5

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V - Condições de Admissão	6
NORMA VI - Candidatura	6
NORMA VII - Critérios de Priorização das Candidaturas	8
NORMA VIII - Admissão	9
NORMA IX - Acolhimento dos Novos Clientes	10
NORMA X - Processo Individual do Cliente	11
NORMA XI - Listas de Espera	12
NORMA XVI - Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades	12

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII - Instalações	15
NORMA XIII - Horários de Funcionamento	16
NORMA XIV - Pagamento da Mensalidade	16
NORMA XVII - Refeições	18
NORMA XVIII - Actividades/Serviços Prestados	19
NORMA XIX - Passeios ou Deslocações	20
NORMA XX - Quadro de Pessoal	20
NORMA XXI - Direcção Técnica	21

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII - Direitos dos Clientes	21
--	----



NORMA XXIII - Deveres dos Clientes.....	22
NORMA XXIV - Direitos da Instituição	23
NORMA XXV - Deveres da Instituição	23
NORMA XXVII - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente.....	24
NORMA XXVII - Contrato.....	24
NORMA XXIX - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador.....	25
NORMA XXX - Livro de Reclamações	25
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	
NORMA XXXI - Alterações ao Regulamento	26
NORMA XXXII - Integração de Lacunas	26
NORMA XXXIV - Entrada em Vigor	26



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação de Solidariedade Social da Foz do Arelho, designado por ASSFA, Instituição Particular de Solidariedade Social, celebrou com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário a 04 de Dezembro de 1998, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública que se encontra registada desde 9 de Julho de 1998, registo lavrado pela inscrição nº 47/98 a fls 65 do livro nº7 das Associações de Solidariedade Social, com efeitos reactivos a 28/04/98, rege - se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

A Associação de Solidariedade Social da Foz do Arelho prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na Portaria n.º196-A/2015 de 1 de Julho; Decreto-Lei n.º120/2015 de 30 de Junho; Decreto-Lei 33/2014 de 4 de Março; Portaria nº 38/2012 de 30 de Janeiro; Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro; Decreto-Lei n.º 120/2015 de 30 de Junho Circular nº 4 e 5 da Direção Geral da Segurança Social;

NORMA III

Objetivos do Regulamento

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 Serviço de Apoio Domiciliário da ASSFA.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que presta cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, ou outro impedimento, não possam assegurar as suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
2. O SAD presta os seguintes serviços:
 - 2.1. Distribuição e acompanhamento (quando necessário) das refeições;
 - 2.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 2.3. Tratamento de roupas;
 - 2.4. Higiene habitacional;
 - 2.5. Atividades de animação/socialização (animação na instituição, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade);
 - 2.6. Apoio Psicossocial;
 - 2.7. Assistência medicamentosa, incluindo cuidados básicos de saúde
 - 2.8. Realização de atividades ocupacionais no domicílio.
 - 2.9. Articulação com entidades da comunidade para modificações e reparações no domicílio, que permitam mais segurança e conforto ao cliente.



2.10. Cedência de ajudas técnicas.

A prestação de serviços referentes na alínea 2.7., exige o respetivo enquadramento num plano de cuidados definidos e orientados pela equipa de saúde, quando a situação do cliente o determine, conforme orientação do médico assistente.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES
NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão na valência de Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Residência na área de intervenção;
2. O número de clientes a abranger depende do número de vagas existentes e dos recursos materiais e humanos afetos ao serviço;
3. Condições habitacionais mínimas necessárias para a prestação dos serviços.

NORMA VI
Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, sendo datado e assinado pelo candidato e/ ou responsável pelo mesmo e pelo Técnico representante da Instituição, sendo a validade do pedido de inscrição de 12 meses, findo o qual é necessário proceder à renovação da mesma.
2. Para ser considerada a inscrição, devem ser entregues e anexadas copias dos seguintes documentos:



- 2.1. Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário, na sua ausência;
 - 2.1.1 Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário, autorização de residência ou passaporte;
 - 2.1.2 Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 2.1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 2.1.4 Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 2.2. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- 2.3. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
- 2.4. Declaração assinada pelo cliente ou do representante legal, quando necessário, na sua ausência, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
3. O horário de atendimento da candidatura decorre no seguinte período: Segunda a Sexta – Feira, das 9h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h30.
4. A ficha de identificação e os documentos referidos no número anterior deverão ser entregues na sede da instituição, sita na Rua do Vale da Ponte nº 7, 2500-507 Foz do Arelho.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.



6. O cliente será visitado, na sua residência, pelo Diretor Técnico da Instituição, para recolha de elementos, tendo em vista o estudo e diagnóstico da situação.

NORMA VII

Critérios de Priorização das Candidaturas

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

Nº	Critério	Ponderação
1	Fracos recursos económicos	15
2	É natural ou residente na freguesia de Foz do Arelho, Nadadouro ou Serra do Bouro	14
3	É cliente ou tem o cônjuge cliente da ASSFA	12
4	Risco de isolamento social	11
5	Ausência ou indisponibilidade da família ou pessoas próximas para assegurar os cuidados básicos	8
6	Existência de desajustamentos familiares graves	8
7	Situação encaminhada por outros serviços	4
8	Candidato totalmente dependente	6
9	Sócio há mais de 2 anos	11
10	É dirigente, funcionário, ex-dirigente, ex-funcionário ou familiar destes até ao 3.º grau da linha colateral ou até ao 3.º grau da linha recta ascendente.	11



NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável Técnico da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. A decisão é da competência da Direção da Instituição.
3. A decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias.
4. Havendo vaga, o cliente e/ou pessoa próxima é informado. Agenda se uma reunião com a finalidade de elaborar o processo de admissão.
5. As inscrições dos candidatos que reúnam as condições de seleção e priorização, mas para as quais não existe vaga, são inscritas na lista de espera.
6. Quando não é possível proceder à admissão, e o grau de urgência o justificar, a instituição deve disponibilizar informação aos clientes de outras alternativas existentes na comunidade, e se possível estabelecer contactos, por forma a proporcionar a obtenção de resposta em tempo útil.
7. A Admissão deve ser formalizada através de contrato de prestação de serviços, assinado pelo cliente, pelo seu representante legal, e pelo representante da instituição, onde devem ser definidos os termos e condições do mesmo nomeadamente:
 - a) Local e horário da prestação dos serviços;
 - b) Serviços abrangidos e periodicidade;



- c) Período de vigência;
- d) Identificação, em caso de necessidade, da pessoa responsável pelo cliente;
- e) Condições de alteração, suspensão e/ou restrição dos serviços;
- f) Pagamento da mensalidade/comparticipação familiar e forma de pagamento;
- g) Vigência do contrato;
- h) Foro competente

8. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: primeira mensalidade acordada em contrato.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

É realizado um programa de acolhimento inicial, que consta de:

1. Avaliação às necessidades do cliente e elaboração de um Plano de Desenvolvimento Individual pelo(a) Coordenador(a) da Resposta Social, em colaboração com o cliente e respetiva pessoa(s) próxima(s).
2. No primeiro dia de prestação de serviços, o(a) Coordenador(a) da Resposta Social acompanhará o colaborador responsável pela integração, fazendo a sua apresentação e verificação do cumprimento dos serviços contratados.



3. Se for necessário alterar os objetivos de intervenção, o responsável pelo programa de acolhimento dá conhecimento ao cliente, e procede à negociação das respetivas alterações.
4. Se não se verificou a adaptação e a situação persistir é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.
5. Se os objetivos de intervenção não necessitarem de ser alterados e se o cliente se adaptou, o relatório é arquivado no processo individual.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

Para cada cliente será elaborado um processo individual, do qual constam todos os documentos apresentados e realizados desde o processo de candidatura: documentos de identificação pessoal, diagnóstico da situação social e financeira, seleção e priorização da candidatura, pareceres do(a) Diretor(a) Técnico(a), Coordenador(a) da Resposta Social e da Direção, programa de acolhimento inicial.



NORMA XI

Listas de Espera

1. Os clientes que satisfazem as condições de seleção e priorização mas para os quais não existe vaga, são inscritos na instituição em lista de espera.
2. A inscrição do cliente na lista espera respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização.
3. O responsável pela gestão da lista de espera informa o cliente da sua integração na mesma através de impresso enviado por correio ao cliente e/ou pessoa próxima sobre a sua posição na lista.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF/12 - D}{N}$$

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar



1.1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos (anuais ou anualizados):

- a) Trabalho dependentes;
- b) Trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) Pensões;
- d) Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiências);
- e) Bolsas de estudos e formação (exceto atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) Capitais;
- h) Outras fontes de rendimentos (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de usos continuado em caso de doenças crónicas.

2. O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado



familiar, variável entre 40% a 75% de acordo com o nº de serviços prestados.

Nº DE SERVIÇOS	DIAS ÚTEIS	TODOS OS DIAS
2	40%	45%
3	50%	55%
4	55%	60%
5	60%	65%
6	65%	70%
7	70%	75%

3. As mensalidades serão atualizadas no Mês de Janeiro de cada mês ano civil, ou quando o montante das pensões dos clientes sofrer alterações. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, esta será comunicada por escrito com um mês de antecedência.
4. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
6. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 5, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
7. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.



8. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se por 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 à mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha recta 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 ou tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
9. Pela frequência do mesmo serviço por mais do que um elemento do agregado familiar, haverá lugar a uma redução de 5% na mensalidade de cada elemento.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. A Associação de Solidariedade Social da Foz do Arelho (ASSFA), está sediada na Rua do Vale da Ponte nº 7, Foz do Arelho, e as suas instalações são compostas por:



- a) uma zona de receção;
- b) Um escritório (em conjunto com outras respostas sociais);
- c) Sala da diretora técnica (em conjunto com outras respostas sociais);
- d) Uma cozinha (em conjunto com outras respostas sociais);
- e) Uma lavandaria (em conjunto com outras respostas sociais);
- f) Uma copa de SAD;
- g) Duas viaturas afetas ao SAD

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona à 2ª, 4ª, 5ª e 6ª feira das 8h30 às 17h00, 3ª feira das 8h30 às 16h30 e Sábado apenas com distribuição de refeição com reforço para domingo.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar é efetuado no seguinte período: 1º ao 15º de cada mês na Secretaria da Instituição, quando o dia 15 coincidir com um Sábado, Domingo ou Feriado o prazo alarga-se até ao dia útil seguinte.



2. O pagamento da mensalidade poderá ser efetuado através numerário, cheque à ordem da Associação de Solidariedade Social da Foz do Arelho ou transferência bancária, indicando sempre o nome de utente e o NIB- 0045 5134 40104808077 47.
3. A partir do 30º dia do segundo mês de atraso, o valor da mensalidade poderá ser acrescido de 5%.
4. Perante ausências de pagamento superiores a 90 dias a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até regularização das mensalidades e respetivas penalizações ou rescisão do contrato, após ser realizada uma análise individual do caso.
5. A desistência definitiva dos clientes deve ter um aviso prévio, comunicada por escrito, de 30 dias de antecedência da saída. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento de 50% da mensalidade.
6. Se existirem atividades extraordinárias, estas serão pagas, de acordo com o estabelecido pela Direção, extra mensalidade/comparticipação familiar.
7. As mensalidades, quando se trata de meses incompletos, deverão ser calculadas da seguinte forma:
 - 7.1. Na admissão: o valor é proporcional aos dias de ocupação contados a partir da data de entrada;
 - 7.2. Na saída: deverá ser liquidada a quinzena correspondente, isto é, 50% da mensalidade se a saída de verificar até ao dia 15 inclusive e a mensalidade completa se a saída se processar a partir do dia 16.



8. No caso de se verificarem ausências haverá lugar à redução no pagamento da mensalidade, nos seguintes casos:
- 8.1. As ausências por períodos de duas semanas seguidas, no mesmo mês, independentemente do dia da semana em que se inicia, determinam um desconto de 25% na mensalidade.
 - 8.2. As ausências por um mês completo, independentemente do dia da semana em que se inicia, determinam um desconto de 75% na mensalidade.

NORMA XVII

Refeições

O Serviço de Apoio Domiciliário fornecerá a todos os clientes as seguintes refeições:

- 1. Almoço com reforço para jantar;
- 2. A ementa semanal será afixada ao local visível na instituição e será disponibilizada a todos os clientes da resposta social, para que tenham conhecimento da mesma;

O SAD fornecerá dietas desde que seja apresentada indicação médica.



NORMA XVIII

Atividades/Serviços Prestados

1. O domicílio do cliente é inviolável e como tal deve ser considerado, não é possível fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
2. As chaves do domicílio que tenham sido confiadas ao SAD, deverão estar guardadas em local seguro e entregues à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de serviços e cuidados, mediante a declaração de autorização do uso da chave do domicílio – IMP.22.09;
3. A prestação dos serviços deve ser assegurada por pessoal com qualificação adequada;
4. Na ocorrência de um óbito na presença de um trabalhador do SAD, este deverá informar o Coordenador da Resposta Social que informará a pessoa mais próxima/responsável pelo cliente.
5. A fixação e pagamentos das participações familiares dos clientes/pessoa próxima regem-se pelas normas em vigor;
6. É assinado um contrato de prestação de serviços entre a Instituição, o cliente e o responsável do mesmo onde consta a periodicidades e serviços prestados, bem como o valor da mensalidade.
7. Existe livro de reclamações nos termos da legislação em vigor.



NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

1. Todos os anos é feito um Plano de Atividades onde estarão calendarizadas todas as atividades realizadas na Instituição bem como no exterior.
2. Estas atividades visam promover a qualidade de vida do utente de forma a fomentar a comunicação, convivência e ocupação de tempos livres, bem como cimentar a ligação entre utente e comunidade.
3. As atividades realizadas no exterior é da responsabilidade da instituição o transporte, mas não se responsabiliza por quaisquer danos que possam ocorrer.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da ASSFA, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.



NORMA XXI

Direcção Técnica

A Direcção Técnica da ASSFA compete a um Técnico da área das ciências sócias, nos termos do despacho normativo 62/99, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. A ser servido pelo SAD por vontade própria
2. A ser ouvido nas decisões que lhe dizem respeito;
3. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia.
4. O respeito pela sua identidade pessoal e reservada de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
5. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e ou da respectiva família.



6. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação dos cuidados.
7. Ter acesso à ementa mensal, sempre que os serviços contratados envolvam o fornecimento de refeições.
8. A reclamar, verbalmente e por escrito.

NORMA XXIII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a instituição em geral;
2. Cumprir o regulamento interno de funcionamento do SAD;
3. Efectuar o pagamento da mensalidade/comparticipação familiar de acordo com o contrato celebrado;
4. Colaborar com a equipa do SAD de acordo com as suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado.
5. Informar previamente o prestador de cuidados ou a Técnica responsável de qualquer ocorrência que perturbe a prestação do serviço.



NORMA XXIV

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Receber na data aprezada as mensalidades/comparticipações familiares acordadas,
2. Ao tratamento dos seus trabalhadores com respeito e urbanidade;
3. À informação e actualização dos dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos clientes.
4. Direito a rescindir contrato com o cliente sempre que ocorra incumprimento das cláusulas contratuais por parte deste.

NORMA XXV

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o cliente;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
3. Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua actividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;



4. Fornecer informação relevante dos clientes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados.

NORMA XXVII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

As ausências conferem o direito a desconto no valor da mensalidade/comparticipação nos seguintes casos:

1. As ausências por períodos de duas semanas seguidas, no mesmo mês, independentemente do dia da semana em que se inicia, determinam um desconto de 25% na mensalidade.
2. As ausências por um mês completo, independentemente do dia da semana em que se inicia, determinam um desconto de 75% na mensalidade.

NORMA XXVIII

Contrato

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



NORMA XXIX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer perante:
 - a) Não adaptação do cliente, insatisfação das suas necessidades;
 - b) Melhoria da qualidade de vida do cliente;
 - c) Mudança de residência do cliente;
 - d) Integração noutra resposta social da instituição.
2. A cessação do contrato de prestação de serviços deverá ser realizado mediante aviso prévio de 30 dias por escrito, exceto nas situações de morte ou integração noutra resposta social da instituição.
3. O não cumprimento do aviso prévio implica o pagamento de 50% da mensalidade.

NORMA XXX

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretária sempre que desejado.



CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXI

Alterações ao Regulamento

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.

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

NORMA XXXII

Integração de Lacunas

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

NORMA XXXIV

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 10 de fevereiro de 2017.