



ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE
SOCIAL DA FOZ DO ARELHO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

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	6
NORMA IV - Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas	6

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V - Condições de Admissão	7
NORMA VI - Candidatura	8
NORMA VII - Critérios de Priorização das Candidaturas	9
NORMA VIII - Admissão	10
NORMA IX - Acolhimento dos Novos Clientes	11
NORMA X - Processo Individual do Cliente	12
NORMA XI - Listas de Espera	12
NORMA XII - Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades	13

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII - Instalações	16
NORMA XIV - Horários de Funcionamento	17
NORMA XV - Horários de Visitas	17
NORMA XVI - Pagamento da Mensalidade	17
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	20

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

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



NORMA XXIII - Deveres dos Clientes.....	21
NORMA XXIV - Direitos da Instituição	22
NORMA XXV - Deveres da Instituição.....	22
NORMA XXVI - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente	23
NORMA XXVII - Contrato.....	23
NORMA XXVIII - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	23
NORMA XXIX - Livro de Reclamações.....	24
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	
NORMA XXIX - Alterações ao Regulamento	24
NORMA XXX - Integração de Lacunas.....	25
NORMA XXXI - Entrada em Vigor	25



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 Estrutura Residencial para Idosos a 3 de Dezembro de 2007, reconhecida como pessoa colectiva 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 retroactivos a 28/04/98, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Estrutura Residencial para Idosos da Associação de Solidariedade Social da Foz do Arelho é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:



- a) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, IP. e as IPSS;
- b) Decreto-Lei n.º 120/2015 de 30 de junho – Estabelece os princípios orientadores e enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as IPSS;
- c) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- d) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- e) 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;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circular n.º 4 de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social;
- h) Circular n.º 5 de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social;



NORMA III

Objectivos 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 da Estrutura Residencial para Idosos de ASSFA.
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A Estrutura Residencial para Idosos é uma resposta social, desenvolvida num estabelecimento para alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas actividades de apoio biopsicossocial, designadamente os seguintes serviços;
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes respeitando as prescrições médicas;
 - b) Cuidados de higiene pessoal;
 - c) Tratamento de roupa;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Actividades de animação sociocultural, lúdico--recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - f) Apoio no desempenho das actividades da vida diária;



g) Cuidados de Saúde:

- O cliente é assistido regularmente por pessoal Médico e de Enfermagem habilitado para o efeito;
- A Instituição assegura a título gratuito, o transporte em viatura própria e acompanhamento a consultas médicas e exames até 20 Km, no caso de impossibilidade por parte do representante legal.

h) Administração de fármacos, quando prescritos.

2. A Estrutura Residencial para Idoso assegura ainda:

- a) A convivência social, através do relacionamento interpessoal entre residentes, familiares e amigos, cuidadores e comunidade;
- b) Manutenção física, cuidados de imagem, transporte, assistência religiosa sempre que solicitado;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão na resposta social de Estrutura Residencial para Idosos:

1. Residência na área de intervenção;
2. Idade igual ou superior a 65 anos;
3. Idade inferior a 65 anos sempre que as circunstâncias aconselhem.
4. Manifestar de vontade de ser admitido;
5. Não se encontrar em situação de grande dependência ou com exigência de cuidados permanentes.



6. O número de clientes a abranger depende do número de vagas existentes e dos recursos materiais e humanos afetos ao serviço;

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, autorização de residência ou passaporte;
 - 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 respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

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 Coordenador da Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão.
2. A decisão é da competência da Direcção 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 das 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 frequência do ERI, 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 de 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 lista através de impresso enviado por correio ao cliente e/ou pessoa próxima sobre a sua posição na lista.

NORMA XII

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:

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

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 (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiências);



- e) Bolsas de estudos e formação (excepto atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) Capitais;
- h) Outras fontes de rendimentos (excepto 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 crónica.

2. O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente.

2.1. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior.



- 2.2. Na situação prevista no ponto anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem é ajustada em conformidade;
3. À comparticipação familiar apurada nos termos do ponto 3. pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.
- 3.1. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, terá em consideração a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
4. 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, está será comunicada por escrito com um mês de antecedência.
5. 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.
6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
7. 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.
8. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.



9. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se por agregado familiar a pessoa destinatária da resposta social.
10. 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 XIII

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) Um refeitório (em conjunto com outras respostas sociais);
 - f) Sala de estar/convívio (em conjunto com outras respostas sociais);
 - g) Refeitório de pessoal;
 - h) Sala de animação;
 - i) Instalações sanitárias;
 - j) Instalações sanitárias para o pessoal;
 - k) Lavandaria (em conjunto com outras respostas sociais);
 - l) Quartos com casa-de-banho privativa



NORMA XIV

Horários de Funcionamento

A Estrutura Residencial para Idosos funciona diariamente, vinte e quatro horas.

NORMA XV

Horários de Visitas

O Horário de Visitas aos utentes da Estrutura Residencial para Idosos é de Segunda a Domingo, das 14h30 às 18h00.

NORMA XVI

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 pode ser feito através de numerário, por cheque à ordem da Associação de Solidariedade Social da Foz do Arelho ou por transferência bancário, para o NIB - 0045 5134 40104808077 47, indicando sempre o nome do utente.
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/complicação 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.

NORMA XVII

Refeições

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas fornecerá a todos os seus clientes as seguintes refeições:
 - Pequeno-almoço: entre as 8h00 e as 10h00
 - Almoço: 12h00
 - Lanche: 16h00
 - Jantar: 19h00
 - Reforço Alimentar: 21h00



2. A Ementa encontra-se afixada em local visível;
3. O Estrutura Residencial para Pessoas Idosas proporcionará uma dieta adequada às necessidades dos utentes, desde que seja apresentada prescrição médica;

NORMA XVIII

Atividades/Serviços Prestados

1. A Estrutura Residencial para Idosos funciona nas instalações da ASSFA;
2. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
3. A prestação dos serviços deve ser assegurada por pessoal com qualificação adequada;
4. A higiene pessoal prestada aos clientes irá ao encontro das suas necessidades e de acordo com o estabelecido no Plano Individual;
5. O Director Técnico deve em concordância com a Direcção, contactar outros serviços da comunidade, estabelecendo parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a instituição à comunidade.
6. A fixação e pagamentos das participações familiares dos clientes/pessoa próxima, regem-se pelas normas em vigor.
7. 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.
8. 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. Nas 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 (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXI

Direção Técnica

A Direção Técnica da ASSFA compete a um Técnico da área das ciências sociais, 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. Ser informado das normas, regulamento e funcionamento da resposta social;
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 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 da Estrutura Residencial para Idosos;
3. Efectuar o pagamento da mensalidade/comparticipação familiar de acordo com o contrato celebrado;
4. Informar previamente ao Técnico responsável de qualquer ocorrência que perturbe a prestação do serviço.
5. Comunicar ao Técnico responsável, com quinze dias de antecedência quando pretender sair para férias;



6. Comunicar ao Técnico responsável, com um mês de antecedência, quando pretender sair definitivamente da resposta social.

NORMA XXIV

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Receber na data apazada as mensalidades/comparticipações familiares acordadas,
2. Ao tratamento dos seus trabalhadores com respeito e urbanidade;
3. À informação e atualização 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. Cumprir o cumprimento do regulamento e assegurar o normal funcionamento da resposta social
3. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
4. Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;



5. Fornecer informação relevante dos clientes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados.
6. Garantir o sigilo dos dados constantes no processo do cliente
7. Incentivar a participação dos familiares na vida diária do cliente, bem como fomentar as relações com a comunidade.

NORMA XXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

As ausências na ERPI não conferem qualquer desconto na mensalidade/comparticipação familiar.

NORMA XXVII

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 XXVIII

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) 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 XXIX

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 XXIX

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 XXX



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 XXXI

Entrada em Vigor

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