



*Handwritten signature and initials, including the name 'Bened'.*

**REGULAMENTO INTERNO**

**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

*Handwritten signature and initials:*  
A  
B  
f

- 1- Alimentação;
- 2- Tratamento de Roupa;
- 3- Higiene Pessoal e/ou Cuidados de Imagem;
- 4- Cuidados de Saúde e/ou Assistência Medicamentosa;
- 5- Higiene Habitacional;
- 6- Atividades Ocupacionais de Desenvolvimento Pessoal;
- 7- Outros serviços, nomeadamente o Acompanhamento ao Exterior;
- 8- Transporte;
- 9- Disponibilização de Informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
- 10- Promoção do acesso a serviços e meios complementares de diagnóstico.

### CAPÍTULO II

#### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

##### NORMA V

##### Condições de Admissão

São tidas em consideração como condições de admissão do candidato ao Serviço de Apoio Domiciliário, as seguintes:

- 1- Associação do candidato à Instituição;
- 2- Residência do candidato;
- 3- Idade do candidato;
- 4- Grau de autonomia do candidato;
- 5- Apoio Familiar do candidato;
- 6- Isolamento Social/ Emergência Social do candidato;
- 7- Frequência de outros serviços da Instituição pelo candidato.

##### NORMA VI

##### Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando aplicável;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando aplicável;



*[Handwritten signatures and initials]*

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. O acolhimento diz respeito ao período de adaptação acordado com o Cliente e/ou representante legal, não devendo o período exceder os 30 (trinta) dias.
2. Após o período do acolhimento estipulado no número anterior, a Diretora Técnica elabora um relatório final sobre o processo de integração e adaptação do Cliente, devendo o mesmo ser arquivado no processo individual do Cliente.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

A Instituição tem organizado processos individuais dos clientes, dos quais constam, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social, de saúde e financeira, necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos relevantes.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

Caso exista lista de espera por inexistência de vagas na resposta solicitada, o candidato será informado do lugar que ocupa, bem como da forma que se procederá a comunicação caso seja seleccionado na sequência de abertura de vaga.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

O Centro de Bem Estar Social de Glória do Ribatejo, está sediado em Avenida Estados Unidos da América nº 23, 2125-027 Glória do Ribatejo e as suas instalações são compostas por:

- 1- Área técnica e administrativa;
- 2- Área de refeições – refeitório, cozinha e despensa;
- 3- Área de higiene – instalações sanitárias, banhos e outros serviços, tais como barbearia;
- 4- Área de tratamento de roupas – zona húmida, zona seca, estendal e arrumos;
- 5- Área de apoio à saúde e armazenamento de medicação;
- 6- Área de repouso e lazer;



2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º4, de 16/12/2014 e da portaria 196- A de 2015, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D} \cdot n$$

**n**

**RC= Rendimento *per capita* mensal**

**RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)**

**D= Despesas mensais fixas**

**n= Número de elementos do agregado familiar**

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

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

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

3. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, os Clientes serão informados por carta e o prazo da sua entrada em vigor é o de 1 (um) mês.

4. No caso de existirem períodos de ausência devidamente justificados, poderá haver lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal proporcional ao tempo de ausência do Cliente. Para haver tal redução, é necessário que a ausência do Cliente seja comunicada formalmente à Instituição e que o período da ausência seja superior a 5 (cinco) dias úteis.

5. Em caso de não pagamento, após 2 (dois) meses de incumprimento, o Cliente estará proibido de frequentar o estabelecimento e de usufruir dos serviços prestados por este.

6. Consideram-se serviços extraordinários não contemplados na comparticipação mensal os seguintes:

- 6.1. Medicamentos;
- 6.2. Fraldas;
- 6.3. Ambulância e outros transportes para outro local que não a residência do cliente;
- 6.4. Consultas médicas particulares, hospitalização, cirurgias, unidade de enfermagem de especialidade e fisioterapia que devam ser prestados em unidades de saúde exteriores ao Centro de Saúde de Glória do Ribatejo.



*Handwritten signatures and initials: G, B, and others.*

## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XXI**

#### **Direitos dos Clientes**

1. São direitos dos Clientes, para além dos já referidos genericamente:
  - 1.1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
  - 1.2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - 1.3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - 1.4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
  - 1.5. Participar em todas as actividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
2. O Cliente tem o direito de apresentar as suas reclamações sobre os serviços prestados pela Instituição à Direção Técnica ou a qualquer um dos funcionários da Instituição.

### **NORMA XXII**

#### **Deveres dos Clientes**

São deveres dos Clientes para além dos já referidos genericamente:

1. Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno;
2. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, colaborando com todos;
3. Cuidar da sua saúde e comunicar sempre a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora e, portanto, sem o conhecimento da Instituição;
4. Colaborar em tudo quando, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a promoção de um ambiente saudável da Instituição;
5. Proceder atempadamente, *cfr* os prazos definidos, ao pagamento da mensalidade e de outros serviços prestados.

### **NORMA XXIII**

#### **Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição, para além dos já referidos genericamente:

1. Receber um tratamento com respeito e dignidade, por parte de todos os clientes e seus familiares e/ou pessoas significativas a todos os dirigentes e funcionários;
2. Receber atempadamente a mensalidade acordada e de outros serviços prestados;
3. Ver estimado o seu património;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Cliente e/ou familiares no acto da admissão.



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

#### NORMA XXIX

##### Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do Centro de Bem Estar Social de Glória do Ribatejo deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

#### NORMA XXX

##### Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro de Bem Estar Social de Glória do Ribatejo, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### NORMA XXXI

##### Aprovação e Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado pelos membros da Direção do Centro de Bem Estar Social de Glória do Ribatejo a 22 de novembro de 2018 e entra em vigor em 26 de novembro de 2018 .

*Rogério Augusto Pereira*  
*José António*  
*Diana Brito Costa Barão*  
*Carla Brito*



*[Handwritten signature]*

**REGULAMENTO INTERNO**

**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

*Handwritten signatures and initials, including 'Beate' and 'G'.*

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I

##### Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário, designado por Centro de Bem Estar Social de Glória do Ribatejo, Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para 23 utentes na resposta social de **Serviço de Apoio Domiciliário**, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, desde 01/12/2012, pertencente a Instituição Particular de Solidariedade Social Sem Fins Lucrativos rege-se pelas seguintes normas.

#### NORMA II

##### Legislação Aplicável

O Centro de Bem Estar Social de Glória do Ribatejo prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no/a:

- 1- Despacho Normativo 31/2000, de 31 de Julho;
- 2- Despacho Normativo 75/92, de 23 de Abril;
- 3- Decreto-Lei 64/2007, de 14 de Março;
- 4- Decreto-Lei 99/2011, de 28 de Setembro;
- 5- Decreto-Lei 119/83, de 25 de Fevereiro;
- 6- Circular Normativa n.º4, de 16 de dezembro 2014 e Portaria nº196-A de 2015.

#### NORMA III

##### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento do Centro de Bem Estar Social de Glória do Ribatejo visa:

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

#### NORMA IV

##### Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

A resposta Serviço de Apoio Domiciliário pode assegurar a prestação dos seguintes serviços e/ou atividades:



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

- 1- Alimentação;
- 2- Tratamento de Roupas;
- 3- Higiene Pessoal e/ou Cuidados de Imagem;
- 4- Cuidados de Saúde e/ou Assistência Medicamentosa;
- 5- Higiene Habitacional;
- 6- Atividades Ocupacionais de Desenvolvimento Pessoal;
- 7- Outros serviços, nomeadamente o Acompanhamento ao Exterior;
- 8- Transporte;
- 9- Disponibilização de Informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
- 10- Promoção do acesso a serviços e meios complementares de diagnóstico.

## CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### NORMA V

#### Condições de Admissão

São tidas em consideração como condições de admissão do candidato ao Serviço de Apoio Domiciliário, as seguintes:

- 1- Associação do candidato à Instituição;
- 2- Residência do candidato;
- 3- Idade do candidato;
- 4- Grau de autonomia do candidato;
- 5- Apoio Familiar do candidato;
- 6- Isolamento Social/ Emergência Social do candidato;
- 7- Frequência de outros serviços da Instituição pelo candidato.

### NORMA VI

#### Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando aplicável;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando aplicável;



- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando aplicável;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Boletim de Vacinas actualizado;
  - 1.6. Declaração médica e/ou Relatório médico/técnico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - 1.7. Comprovativo dos Rendimentos do cliente (IRS) e do agregado familiar;
  - 1.8. Documentos comprovativos das despesas mensais fixas;
  - 1.9. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
2. O período de candidatura decorre no prazo de 20 (vinte) dias úteis.
- 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o mesmo do funcionamento da secretaria da Instituição, ou seja, entre as 09:00horas e as 12:00horas e entre as 13:30horas e as 18:00horas.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues na secretaria da Instituição, no horário estipulado no número 2.1. desta norma.
4. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule o exercício de responsabilidade parental ou determine a tutela/curatela, da qual se tirará uma cópia para anexar ao processo do Cliente, caso este seja admitido na Instituição.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser imediatamente iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## NORMA VII

### Critérios de Admissão

A admissão no Serviço de Apoio Domiciliário será efetuada segundo os seguintes critérios de prioridade:

- 1- Ser residente na freguesia de Glória do Ribatejo ou do Granho;
- 2- Ser pessoa idosa (> 65 anos);
- 3- Ser sócio da Instituição;
- 4- Ter um grau de autonomia reduzido;
- 5- Inexistência de Apoio Familiar;
- 6- Existência de Isolamento Social/ Emergência Social;
- 7- Frequência prévia de outros serviços da Instituição.

## NORMA VIII

### Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, sendo esta posteriormente submetida à Direção para análise e aprovação/ não aprovação.
2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.



*[Handwritten signatures and initials]*

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. O acolhimento diz respeito ao período de adaptação acordado com o Cliente e/ou representante legal, não devendo o período exceder os 30 (trinta) dias.
2. Após o período do acolhimento estipulado no número anterior, a Diretora Técnica elabora um relatório final sobre o processo de integração e adaptação do Cliente, devendo o mesmo ser arquivado no processo individual do Cliente.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

A Instituição tem organizado processos individuais dos clientes, dos quais constam, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social, de saúde e financeira, necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos relevantes.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

Caso exista lista de espera por inexistência de vagas na resposta solicitada, o candidato será informado do lugar que ocupa, bem como da forma que se procederá a comunicação caso seja seleccionado na sequência de abertura de vaga.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

O Centro de Bem Estar Social de Glória do Ribatejo, está sediado em Avenida Estados Unidos da América nº 23, 2125-027 Glória do Ribatejo e as suas instalações são compostas por:

- 1- Área técnica e administrativa;
- 2- Área de refeições – refeitório, cozinha e despensa;
- 3- Área de higiene – instalações sanitárias, banhos e outros serviços, tais como barbearia;
- 4- Área de tratamento de roupas – zona húmida, zona seca, estendal e arrumos;
- 5- Área de apoio à saúde e armazenamento de medicação;
- 6- Área de repouso e lazer;



- 7- Pátio exterior;
- 8- Armazém;
- 9- Garagem e zona de arrumação.

### **NORMA XIII**

#### **Horários e Calendário de Funcionamento**

1. O horário de funcionamento da Instituição é o de segunda-feira a sexta-feira, com abertura às 08:00horas e fecho às 18:00horas.
2. A Instituição encontra-se encerrada nos seguintes dias do Calendário anual:
  - 2.1. Feriados Nacionais Cívicos e Religiosos; Feriado Municipal de Salvaterra de Magos; Dia de Carnaval; e segunda-feira das Festas Anuais da freguesia de Glória do Ribatejo.

### **NORMA XIV**

#### **Entrada e Saída de Visitas aos Clientes**

1. As visitas aos clientes poderão entrar e sair da Instituição de segunda-feira a sexta-feira, entre as 09:30horas e as 12:00horas e entre as 14:00horas e as 16:00horas.
2. Qualquer pessoa poderá entrar na Instituição e visitar os Clientes desde que o faça com conhecimento e autorização da Responsável Administrativa e/ou da Diretora Técnica, ou, na falta destas, de uma funcionária da Instituição, devendo ser acompanhada pela mesma.
3. As Visitas encontram-se impedidas de ofertar aos Clientes da Instituição quaisquer bens alimentícios que possam prejudicar ou não corresponder à dieta alimentar destes últimos e que, portanto, prejudiquem a sua saúde (por exemplo: doces, bebidas gaseificadas e/ou alcoólicas, etc.), devendo, sempre que desejam fazer uma oferenda aos Clientes, comunicar essa intenção à Diretora Técnica, ou Responsável pela Instituição na falta daquela, e obter a devida autorização.

### **NORMA XV**

#### **Pagamento da Mensalidade/ Participação Familiar**

O pagamento da mensalidade deverá realizar-se, mensalmente, entre os dias 10 e 20, no período de funcionamento da secretaria da Instituição, ou seja, de segunda-feira a sexta-feira, entre as 09:00horas e as 12:00horas.

### **NORMA XVI**

#### **Preçário da Mensalidade/ Tabela de Participação Familiar**

1. A tabela de participação familiar é calculada de acordo com a legislação/ normativos em vigor e encontra-se afixado em local bem visível.



2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º4, de 16/12/2014 e da portaria 196- A de 2015, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D} \cdot n$$

**n**

**RC= Rendimento *per capita* mensal**

**RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)**

**D= Despesas mensais fixas**

**n= Número de elementos do agregado familiar**

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

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

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

3. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, os Clientes serão informados por carta e o prazo da sua entrada em vigor é o de 1 (um) mês.

4. No caso de existirem períodos de ausência devidamente justificados, poderá haver lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal proporcional ao tempo de ausência do Cliente. Para haver tal redução, é necessário que a ausência do Cliente seja comunicada formalmente à Instituição e que o período da ausência seja superior a 5 (cinco) dias úteis.

5. Em caso de não pagamento, após 2 (dois) meses de incumprimento, o Cliente estará proibido de frequentar o estabelecimento e de usufruir dos serviços prestados por este.

6. Consideram-se serviços extraordinários não contemplados na comparticipação mensal os seguintes:

- 6.1. Medicamentos;
- 6.2. Fraldas;
- 6.3. Ambulância e outros transportes para outro local que não a residência do cliente;
- 6.4. Consultas médicas particulares, hospitalização, cirurgias, unidade de enfermagem de especialidade e fisioterapia que devam ser prestados em unidades de saúde exteriores ao Centro de Saúde de Glória do Ribatejo.



*[Handwritten signatures and initials]*

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

1. Do serviço de alimentação da Instituição fazem parte as seguintes refeições:
  - 1.1. Pequeno-Almoço – composto por leite/ café/ chá, pão e manteiga/ fiambre/ queijo/ doce; servido das 09:30 horas às 10:00 horas;
  - 1.2. Almoço – composto por sopa, prato de peixe ou carne, pão, fruta/ doce; servido das 12:00 horas às 13:00 horas.
  - 1.3. Lanche – composto por leite/ chá/ café, pão e manteiga/ fiambre/ queijo/ doce; servido das 16:00 horas às 16:30 horas.
2. Poderão ser servidas refeições à base de dieta sempre que a situação de saúde do cliente justifique e/ou mediante prescrição médica.
3. A ementa será fixada atempadamente em local bem visível.

## **NORMA XVIII**

### **Atividades/ Serviços Prestados**

Os serviços prestados na resposta social Serviço de Apoio Domiciliário destinam-se a todos os clientes, tendo por base o definido no contrato de prestação de serviços. Quanto às atividades abrangem todo o universo de clientes, dependendo a sua participação, da vontade própria e das recomendações médicas.

## **NORMA XIX**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal desta Instituição prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## **NORMA XX**

### **Direção Técnica**

A Direção Técnica desta Instituição prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Guião Técnico do Serviço do Apoio Domiciliário, publicado pela Direção Geral da Ação Social em 1996 cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível, *cf*: alínea c) do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março.



G  
Bank  
f

## CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

### NORMA XXI

#### Direitos dos Clientes

1. São direitos dos Clientes, para além dos já referidos genericamente:
  - 1.1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
  - 1.2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - 1.3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - 1.4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
  - 1.5. Participar em todas as actividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
2. O Cliente tem o direito de apresentar as suas reclamações sobre os serviços prestados pela Instituição à Direção Técnica ou a qualquer um dos funcionários da Instituição.

### NORMA XXII

#### Deveres dos Clientes

São deveres dos Clientes para além dos já referidos genericamente:

1. Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno;
2. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, colaborando com todos;
3. Cuidar da sua saúde e comunicar sempre a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora e, portanto, sem o conhecimento da Instituição;
4. Colaborar em tudo quando, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a promoção de um ambiente saudável da Instituição;
5. Proceder atempadamente, *cf* os prazos definidos, ao pagamento da mensalidade e de outros serviços prestados.

### NORMA XXIII

#### Direitos da Instituição

São direitos da Instituição, para além dos já referidos genericamente:

1. Receber um tratamento com respeito e dignidade, por parte de todos os clientes e seus familiares e/ou pessoas significativas a todos os dirigentes e funcionários;
2. Receber atempadamente a mensalidade acordada e de outros serviços prestados;
3. Ver estimado o seu património;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Cliente e/ou familiares no acto da admissão.



*[Handwritten signatures and initials]*

#### **NORMA XXIV**

##### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da Instituição, para além dos já referidos genericamente:

1. Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com as regras definidas e os requisitos técnicos adequados;
2. Assegurar a existência de recursos adequados;
3. Proceder à admissão dos Clientes de acordo com os critérios definidos no Regulamento Interno;
4. Prestar com qualidade os serviços disponíveis;
5. Assegurar o acesso ao Regulamento Interno bem como a toda a legislação aplicável ao sector.

#### **NORMA XXV**

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

A interrupção por iniciativa do Cliente deve ser formalizada por escrito com antecedência de 15 (quinze) dias úteis, caso contrário é devido o tempo até ao prazo estipulado.

#### **NORMA XXVI**

##### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, é celebrado por escrito, em triplicado, entre o Cliente ou o seu representante legal e o Centro de Bem Estar Social de Glória do Ribatejo, um contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA XXVII**

##### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A prestação de serviços pode cessar por:

- Incumprimento reiterado das normas do Regulamento Interno – período de 1 (um) mês;
- Morte do Cliente – imediato.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações que poderá ser solicitado nos serviços administrativos, sempre que desejado.



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

#### NORMA XXIX

##### Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do Centro de Bem Estar Social de Glória do Ribatejo deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

#### NORMA XXX

##### Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro de Bem Estar Social de Glória do Ribatejo, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### NORMA XXXI

##### Aprovação e Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado pelos membros da Direção do Centro de Bem Estar Social de Glória do Ribatejo a 22 de novembro de 2018 e entra em vigor em 26 de novembro de 2018 .

*Rogério Augusto Soares*  
*João*  
*Diana Botelho Costa Bardi*  
*Christa Brito*