

**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE BAÇAL**  
**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**  
**ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

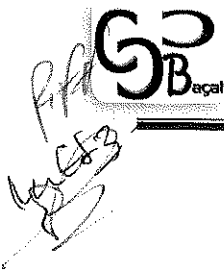
**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I**  
**Âmbito de aplicação**

- 1 - A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Centro Social Paroquial de Baçal, com Acordo de Cooperação, para a resposta social de **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**, em vigor com o Centro Distrital de Bragança, rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA II**  
**Legislação Aplicável**

- 1 –A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** 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) Decreto-Lei n.º 172- A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS's;
  - b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho - Regula o regime Jurídico de Cooperação entre as IPSS's e o Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social;
  - c) 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;
  - d) 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;
  - e) – Protocolo de Cooperação em vigor;
  - f) – Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC (Comissão Nacional de Cooperação);
  - g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS's.



**NORMA III**  
**Destinatários e objetivos**

- 1 – São destinatários da **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, sócio-económica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.
- 2 – Constituem objetivos da **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**:
- a) Acolher pessoas idosas ou outras, cuja situação social, familiar, económica ou de saúde não lhes permite permanecer no seu meio familiar;
  - b) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
  - c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar;
  - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - e) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
  - f) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;
  - g) Proporcionar o convívio e ocupação dos tempos livres contribuindo para que tenham uma vida digna, confortável e saudável através da promoção da participação ativa dos clientes., contribuindo para estabilizar ou retardar o processo de envelhecimento.

E ainda, de acordo com cada caso:

- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência aos clientes de forma individualizada;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes de queda e de medicamentos, isolamento e qualquer forma de mau trato.

**NORMA IV**  
**Cuidados e Serviços**

- 1 - A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
- a) Alojamento
  - b) Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando às prescrições médicas;
  - c) Cuidados de Higiene e conforto pessoal e higienização dos espaços;

4ff  
Luca  
\*

- d) Tratamento de roupa;
  - e) Vigilância 24 horas por dia, durante a permanência na **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**;
  - f) Cuidados de enfermagem e administração de fármacos quando prescritos por um médico;
  - g) Atividades de Animação socioculturais, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - h) Assistência espiritual;
  - i) Fisioterapia
  - j) Acompanhamento dos utentes a consultas médicas, exames de diagnóstico e análises clínicas;
- 2 - Os serviços descritos no ponto 1 estão incluídos na comparticipação familiar mensal.
- 3 - A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas presta ainda os seguintes serviços, não incluídos na comparticipação familiar mensal:
- a) Transportes de ambulância ou na carrinha da instituição;
  - b) Medicação e material de enfermagem (algálias, sacos de urina ou colostomia, pomadas);
  - c) Descartáveis (fraldas, pensos e resguardos);
  - d) Produtos de higiene pessoal (pasta dos dentes, escovas, pente, elixir, creme de barbear, giletes);
  - e) Cuidados de imagem (cabeleireira, esteticista, manicure, pédicure);
  - f) Outros (óculos, intervenções cirúrgicas, internamentos, próteses dentárias, aparelhos auditivos, ajudas técnicas como andarilhos, cadeiras de rodas, almofadas anti escaras, canadianas, etc.
- 4- As despesas com taxas moderadoras, análises clínicas e exames de diagnóstico são da responsabilidade do cliente.

#### **NORMA V** **Instalações**

A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** está sediada em Largo do Feitiçal nº 2 em Baçal e as suas instalações são compostas por: Rés-do-chão: hall de entrada, sala de reuniões, economato, secretaria/direção, instalações sanitárias, vestiários, sala de convívio, sala de refeições, cozinha, despensa de dia, lavandaria, engomadoria, armazém de roupa, sanitários masculinos e femininos, sala de estar, 11 quartos, dos quais: 8 duplos com casa de banho privativa, 1 quarto triplo, 2 quartos individuais, sala de banhos assistido, gabinete médico, armazém de detergentes. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.

**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

**NORMA VI**  
**Inscrição**

1- Para efeito de admissão, o cliente deverá proceder à sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Número de identificação Fiscal do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão do Serviço de Nacional de Saúde ou de outro subsistema de saúde a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
- f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;

2 – Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

3 – Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos provatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

**NORMA VII**  
**CrITÉrios de prioridade na admissão**

1- Na existência de lista de espera, são crITÉrios de prioridade na admissão dos clientes:

- a) Situao econmica precária (crITÉrio de ponderao = 25 %);
- b) Frequenta ou já frequentou uma das respostas sociais do Centro Social Paroquial de Baçal (crITÉrio de ponderao = 20 %);
- c) Residência na freguesia de Baçal, ou no Concelho de Bragança (crITÉrio de ponderao = 15 %);
- d) Situao de dependência, pela sua condio física ou psíquica (crITÉrio de ponderao = 10 %);
- e) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos (crITÉrio de ponderao = 10 %);

- f) Isolamento social ou geográfico (critério de ponderação = 5 %);
- g) Vontade expressa do cliente em frequentar a **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** (critério de ponderação = 5 %);
- h) Familiares dos clientes que já se encontrem a frequentarem uma das respostas sociais do CSP Baçal (critério de ponderação = 5 %);
- i) Insuficiência de condições habitacionais que possibilitem a permanência no domicílio mesmo com o Serviço de Apoio Domiciliário (critério de ponderação = 5 %).

2- A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação. Em caso de empate a decisão caberá à Direção da instituição.

### NORMA VIII Admissão

- 1 - Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pelo Diretor Técnico desta instituição.
- 2 É competente para decidir o processo de admissão a Direção da instituição.
- 3 Da decisão será dado conhecimento ao candidato num processo que não deverá exceder os 30 dias, após a receção da candidatura;
- 4 No ato de admissão, o idoso poderá ser acompanhado por familiares ou seu representante legal.
- 5 Os clientes são admitidos na resposta social de **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**, de Segunda a Sexta em dias úteis, das 14h00 às 16h00.
- 6 Em situações de emergência à admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica as restantes situações;
- 7 A fim de evitar extravios ou trocas, aquando da admissão do cliente, as suas roupas deverão estar identificadas com número (o número será comunicado pela instituição aos familiares do idoso);
- 8 Devem ser indicadas:
  - a) As terapêuticas medicamentosas;
  - b) As dietas alimentares (prescritas pelo médico) ou outros assuntos com a saúde e hábitos do cliente.
- 9 Do processo de admissão faz parte, a celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços.

- 10 No dia da admissão é assinado o contrato de prestação de serviços e entregue uma cópia ao familiar ou seu responsável assim como uma cópia do regulamento da resposta social.
- 11 O cliente paga por antecipação a mensalidade que lhe corresponde e sempre até ao dia 8 de cada mês.

**NORMA IX**  
**Acolhimento dos novos clientes**

- 1- O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como, dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento.
  - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação de cuidados e serviços;
  - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente que será, posteriormente, arquivado no processo individual do cliente;
- 2- Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma reavaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente, procurar que sejam ultrapassados, e estabelecer, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade quer à instituição quer ao cliente de rescindir contrato.

**NORMA X**  
**Processo individual do cliente**

- 1 - É organizado um processo individual para cada cliente, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.
- 2 - Do processo individual consta, para além da identificação pessoal do residente; data de admissão; identificação e contacto do médico assistente; identificação e contacto do representante legal ou dos familiares; elementos sobre a situação social; exemplar do contrato de prestação de serviços; processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma; plano individual e cuidados (PIC), no qual constam as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do mesmo;

registro de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

- 3 – O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

**CAPÍTULO III**  
**REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA XI**  
**Horários de Funcionamento**

1 - O horário de funcionamento da **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** é de 24 horas diárias, durante todos os dias do ano, incluindo feriados.

2- Horários das refeições:

- a) Pequeno-almoço: 9h00 - 10h00
- b) Almoço: 12h00 - 13h00
- c) Lanche: 16h00 - 16h30
- d) Jantar: 19h00 - 20h00
- e) Ceia: 22h00

**NORMA XII**  
**Horários de visitas**

- 1- As visitas podem ser efetuadas, no período da tarde, de Segunda a Domingo, entre as 14h00 e as 16h00 e as 17h00 e às 18h30, desde que não prejudiquem o bom funcionamento da instituição.
- 2- É proibido às visitas, sejam ou não familiares permanecerem nos quartos dos clientes, salvo em situações de doença e mediante autorização da funcionária de serviço
- 3- Os familiares ou responsáveis pelo cliente que queiram fazer a visita fora do horário estabelecido devem contactar a Instituição.

**NORMA XIII**  
**Cálculo do rendimento**

1. De acordo com o estipulado na Circular nº 4 da DGSS, de 16/12/2014 e protocolo em vigor, o cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;

b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

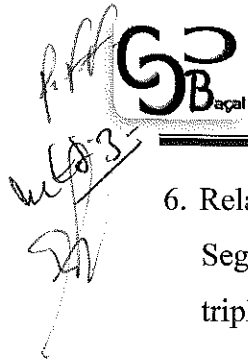


*Handwritten signatures and initials in the top right corner.*

**NORMA XIV**  
**Tabela de comparticipações**

1. A tabela de comparticipações familiares será calculada de acordo com a legislação, normativos e protocolo de cooperação aplicáveis e em vigor.
2. Relativamente aos clientes que se encontrem abrangidos por acordo de cooperação com a Segurança Social, a comparticipação familiar devida pela permanência na Estrutura Residencial é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente, isto é, para os utentes que se encontrem a receber o complemento por dependência ser-lhes-á aplicada a percentagem máxima, ou seja, 90% do rendimento e para os utentes que não se encontrem a receber o complemento por dependência ser-lhes-á aplicada a percentagem mínima, ou seja, 75% do rendimento.
- 2.1 À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA XIII é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- 2.2 Quanto à prova dos rendimentos do cliente:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.
3. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. À comparticipação apurada nos termos do n.º 2 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente e descendentes exceder o valor de 120 % do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.



6. Relativamente aos utentes que não se encontrem abrangidos por acordo de cooperação com a Segurança Social, o valor da comparticipação familiar mensal é de 750,00 €, em quarto duplo / triplo e de 800,00 € em quarto individual.

**NORMA XV**  
**Revisão da comparticipação familiar**

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

**NORMA XVI**  
**Pagamento de mensalidades**

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, durante o seu horário de funcionamento (9h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30)
2. Os pagamentos dos serviços não incluídos no valor da mensalidade, referidos no nº 3, Norma IV, são pagos junto à mensalidade do mês seguinte dos serviços prestados.
3. A comparticipação poderá ser paga em cheque, transferência bancária ou ainda em numerário diretamente nas instalações do Centro Social Paroquial de Baçal.
4. O não pagamento da comparticipação no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de mora de 5%, até 12 dias de atraso e de 10% até 22 dias de atraso, prazo limite indicado na alínea.
5. Os juros acumulam mensalmente.

**CAPÍTULO IV**  
**DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

**NORMA XVII**  
**Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes.
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

FF  
Luis  
20

**NORMA XVIII**  
**Depósito e guarda dos bens do cliente**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

**CAPÍTULO V**  
**RECURSOS**

**NORMA XIX**  
**Pessoal**

O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e formação, definido de acordo com a legislação em vigor.



**NORMA XX**  
**Direção técnica**

1. A Direção Técnica compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

**CAPÍTULO VI**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXI**  
**Direitos e deveres dos clientes**

1. São direitos dos utentes:
  - a) Receber da instituição, serviços e cuidados necessários garantindo o seu bem-estar físico e mental;
  - b) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
  - c) Pedir assistência de serviços religiosos;

- 
- 
- d) Ser ouvido nas decisões que lhe dizem respeito;
  - e) Ser informado das normas que regulamentam esta resposta social;
  - f) Participar em atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal.

2. São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa da **Estrutura Residencial para Pessoas idosas** na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- e) Reembolsar o Centro Social das despesas com medicação, fraldas, transportes e outros que lhe digam respeito.

**NORMA XXII**

**Direitos e deveres da instituição**

**1. São direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;

- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, 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, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

## 2. São deveres da Instituição:

- a) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- b) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- c) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- d) Manter os processos dos clientes atualizados;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

### NORMA XXIII

#### Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, o contrato de Alojamento e Prestação de Serviços com o cliente e/ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### NORMA XXIV

#### Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente

1. Toda a ausência do cliente deve ser comunicada.
2. Em clientes não abrangidos por acordo de cooperação, qualquer ausência não determina efeitos na mensalidade.
3. Atendendo ao preceituado no ponto 9 do Anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, aos clientes abrangidos por acordo de cooperação, haverá lugar a uma redução de 10% na

comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificada exceda 15 dias seguidos.

4. As faltas de comparência sem informação prévia determinam o cancelamento da respetiva inscrição.

**NORMA XXV**

**Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de alojamento e prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente.
2. O cliente pode denunciar o contrato, em todo o tempo, não incorrendo em qualquer tipo de penalização, desde que a denúncia seja efetuada com a antecedência mínima de 30 dias, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
  - 2.1 A denúncia do contrato implica a liquidação de todas as despesas efetuadas pelo cliente até à data do abandono da instituição.
3. O Centro Social Paroquial de Baçal reserva-se o direito de denunciar ou resolver o contrato de alojamento e prestação de serviços sempre que se verifique:
  - a) Não adaptação do cliente à resposta social;
  - b) Atraso no cumprimento com os pagamentos das mensalidades por mais de 30 dias;
  - c) Difamação ou mal dizer quer do cliente ou familiares, que ponha em causa o bom nome da Instituição;
  - d) Criar na Instituição um ambiente de conflito e agressão a outros clientes, colaboradores ou dirigentes.

**NORMA XXVI**

**Livro de reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica, sempre que pretendido.

*de AF*  
*MESSE*

**CAPÍTULO VII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXVII**

**Alterações ao presente regulamento**

1. Nos termos da legislação em vigor, os clientes e/ou familiares ou seus representantes legais serão informados, para os devidos efeitos, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com antecedência exigível, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas à Entidade competente para o acompanhamento técnico da Resposta Social.
2. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA XXVIII**

**Situação de óbitos**

1. Na ocorrência de um óbito, a instituição contacta o familiar / representante legal do idoso, sendo todos os procedimentos necessários da responsabilidade dos familiares. Se o falecimento ocorrer durante a noite (entre as 22h e as 8h), o familiar será contactado a partir das 8h, exceto se fizer solicitação prévia que autorize o contacto durante a noite. Em caso de internamento, o contacto com familiares obedece ao mesmo horário.
2. A instituição não faz qualquer tratamento de funerais, esse direito é reservado aos familiares do idoso.

**NORMA XXIX**

**Disciplina**

Sanções disciplinares a funcionários:

- 1- Por incumprimento da lei geral, dos regulamentos internos, dos deveres de lealdade, sigilo profissional, zelo e obediência, poderá resultar, conforme a gravidade dos atos praticados e a culpa do seu autor, e mediante processo disciplinar a instaurar, a aplicação das seguintes sanções:
  - a) Repreensão simples
  - b) Repreensão registada
  - c) Mudança de serviço

- d) Suspensão
- e) Demissão

**NORMA XXX**  
**Integração de lacunas**

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

**NORMA XXXI**  
**Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção do Centro Social Paroquial de Baçal

Centro Social Paroquial de Baçal, 15 de Novembro de 2017

A Direção



Pe. Fernando Licínio Alves Fontoura  
Presidente



Ir. Maria Eduarda de Melo Siza Vieira  
Tesoureiro



Diác. Emílio António Raposo Falcão  
Secretário