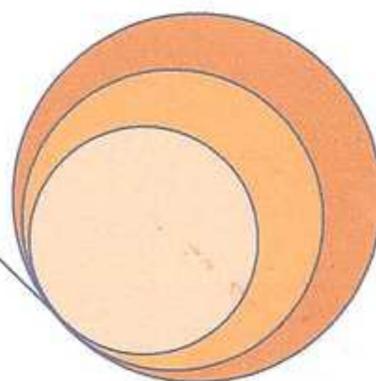
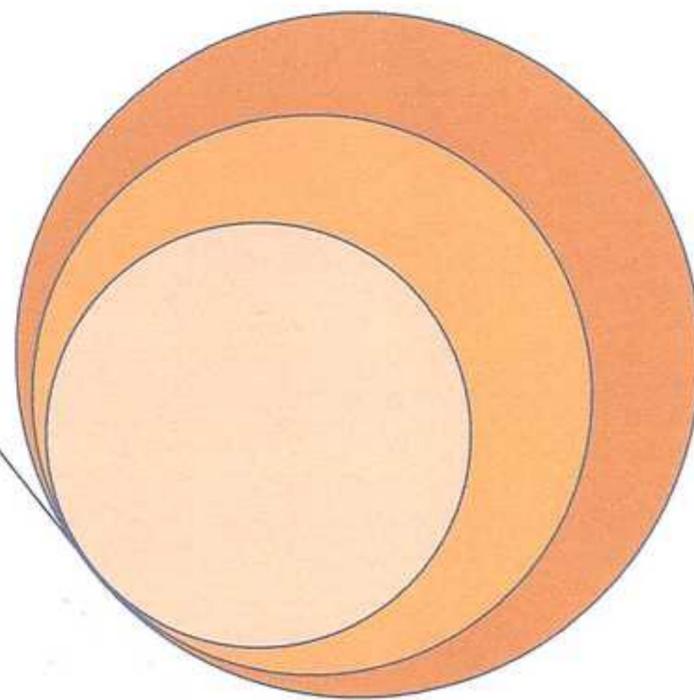




*Centro Paroquial  
de Solidariedade Social*  
**Santa Ovaia**

## *REGULAMENTO INTERNO*

# *Serviço de Apoio Domiciliário*





## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I**

##### *Âmbito de Aplicação*

O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Santa Ovaia, concelho de Oliveira do Hospital, distrito de Coimbra com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 14/06/1995.

O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA, tem estatutos aprovados e registados na Direção Geral da Ação Social, sob o n.º 18/82, a fls. 75 verso e 76, no livro das Associações de Solidariedade Social em 30/03/82, e rege-se pelas seguintes objetivos ou normas:

- Promover ações de Solidariedade Social, incentivando o respeito e dignidade humana, no espírito de convivência e o seu aperfeiçoamento cultural, espiritual e moral. Os fins que objetivamente prosseguirá serão entre outros o apoio à Família, Infância e aos Idosos, preconizados pelas respostas sociais de ERPI, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário;
- Paralelamente, e na sequência dos objetivos da Instituição, desenvolver atividades de apoio social, cultural, recreativa e de saúde dirigidas à comunidade.

O Centro Paroquial de Solidariedade Social da freguesia de Santa Ovaia tem por âmbito de ação o território da Paroquia de Santa Ovaia, podendo, quando se justifique e dentro do limite das possibilidades, estender essa ação aos habitantes das paróquias vizinhas.

#### **NORMA II**

##### *Legislação Aplicável*

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na seguinte legislação:

- a) Decreto – lei nº 172-A/2014 de novembro – Aprova os Estatutos das IPSS;

- b) Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio – regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto-Lei nº 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 respectivo regime contraordenacional.
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;

### **NORMA III**

#### Objetivos do Regulamento

- a) São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

#### 2. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa; j
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

## **NORMA IV**

### *Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas*

1. O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA com a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados:
  - a) Transporte, distribuição de refeições e acompanhamento nas refeições, sempre que se justifique;
  - b) Prestação de cuidados de higiene pessoal e conforto;
  - c) Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
  - d) Tratamento de roupas (lavar; passar e remendar quando necessário);
  - e) Atividade de animação e socialização, designadamente, animação lazer, cultura.

2. O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA realiza ainda as seguintes atividades:

- a) Realização de pequenas reparações/ modificações no domicílio;
- b) Cedência de ajudas técnicas;
- c) Apoio psicossocial;
- d) Sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação dos cuidados dos clientes;
- e) Mediação entre os intervenientes (clientes/familiares/ comunidade/ instituição);

3. Existem outros serviços ou atividades prestadas que não estão contempladas na participação, de seguida mencionados, que serão debitados separadamente aos clientes e/ou responsáveis:

- Serviço de Cabeleireiro;
- Médico;
- Custos de fraldas e pensos, soros, algaliações, cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas.
- Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico em situações de inexistência de familiares;

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### *Condições de Admissão*

São condições de admissão nesta resposta social:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, mas pode o serviço ser prestado a pessoas não idosas que, devido ao seu estado físico e/ou psíquico, necessitem do apoio da Instituição no seu domicílio
2. Necessitar de apoios diversos, tanto na alimentação, como em tratamento de roupas e limpeza do domicílio, desde que previamente o solicite à Instituição, por sua livre iniciativa ou por interposta pessoa;
3. Ser residente na área de intervenção do Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Santa Ovaia;
4. Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos.

## 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 do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a. Bilhete de Identidade e do representante legal, quando necessário;
  - b. Cartão de Contribuinte 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 de Utente dos serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - e. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - f. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - g. Outros documentos considerados necessários;
2. O período de candidatura decorre de Segunda a Sexta-Feira e será efetuado junto da Diretora Técnica:
  - a) O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9h30m - 17h30m;
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica;

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
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.

## **NORMA VII**

### **Crítérios de Admissão**

Nos termos do disposto na legislação vigente, são critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Situação de carência socioeconómica;
2. Isolamento social e/ou geográfico;
3. Ausência de estruturas familiares ou de apoio para assegurar os cuidados básicos;
4. Desajustamento e/ou conflito familiar grave;
5. Incapacidade temporária do cliente
6. Antiguidade do pedido de admissão;
7. Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao cliente.

A prioridade de cada situação será encontrada pela conjugação dos vários itens. Em situação de empate, será concedida prioridade na admissão ao cliente que tenha a inscrição válida mais antiga e se encontre em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. A candidatura é analisada pelo responsável técnico, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando necessário, o relatório técnico, com base nos dados recolhidos. Posteriormente, a candidatura é submetida à decisão da Direção;
2. A Direção é a entidade competente para deliberar a admissão do candidato;
3. A decisão será comunicada ao cliente no prazo de 08 dias;
4. A admissão deve ser formalizada através de um contrato escrito de prestação de serviços com o cliente e/ou seus familiares
5. A admissão tem sempre carácter experimental por um período de 30 dias, como forma de testar a capacidade do cliente se adaptar, findo o qual passará a definitivo;

6. Em situações urgentes, a admissão será a título provisório, com o parecer e autorização da Diretora Técnica, sujeita a confirmação posterior por parte da Direção tendo o processo o mesmo tratamento de admissão normal;
7. Nos termos do número anterior, deve a Diretora Técnica fazer relatório justificativo da urgência da admissão provisória e comunicar aos membros da Direção essa decisão, que poderá decidir desde logo pela não justificação da urgência.

## **NORMA IX**

### *Acolhimento de Novos Clientes*

O acolhimento de novos clientes rege-se pelos seguintes critérios:

1. Acompanhamento técnico, no período de 30 dias após a admissão, de modo a facilitar a integração do cliente na Resposta Social;
2. Elaboração do programa de acolhimento, com monitorização dos serviços prestados e o relatório do respetivo programa;
3. Esclarecimentos sobre normas de funcionamento da Resposta Social, direitos e deveres do cliente e Instituição;
4. Evidenciar a importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do cliente nas atividades desenvolvidas;
5. Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
6. Definir as regras e forma de entrada e saída no domicílio;
7. Nas situações em que o cliente não se adapte, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, com vista a identificar os indicadores que conduziram à inadaptação e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Caso a inadaptação persista, assiste ao cliente o direito de rescindir o contrato.

## **NORMA X**

### *Processo Individual do Cliente*

1. O Processo Individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, concretamente:
  - a) Os documentos referidos nº 1 da norma VI deste regulamento;
  - b) Ficha de Inscrição do cliente;
  - c) Ficha de admissão;

- d) Ficha de avaliação de diagnóstico;
  - e) Identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do cliente (familiar; representante legal ou outros), em caso de emergência;
  - f) Contrato de prestação de serviços;
  - g) Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica;
  - h) Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
  - i) Registo dos serviços prestados, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
  - j) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
  - k) Outra documentação e registos relevantes;
  - l) Registo dos períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrências de situações anómalas;
  - m) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável
2. O Processo Individual do cliente encontra-se arquivado no Gabinete técnico de Ação social, em local próprio, garantindo a sua confidencialidade;
  3. O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

## **NORMA XI**

### *Listas de espera*

1. Quando não é possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, é comunicado ao cliente, por contacto presencial ou telefónico, a existência de lista de espera e a sua posição;
2. A inscrição na lista de espera terá a validade de seis meses. Decorrido o período mencionado, caso não exista renovação, considerar-se-á anulada;
3. Quando o cliente comunica que foram alteradas as condições em que foi selecionado, procede-se à reavaliação dos requisitos.

## **CAPÍTULO III**

## INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### NORMA XII

#### Instalações

1. O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA encontra-se sediado na Rua Dr. João Martins nº 8, Santa Ovaia, freguesia do Concelho de Oliveira do Hospital, distrito de Coimbra e as suas instalações são compostas por um edifício onde funcionam as respostas sociais de ERPI, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário;
2. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário é composto por áreas funcionais que constituem a estrutura orgânica do edifício, entendendo-se por áreas funcionais o conjunto de compartimentos e espaços necessários para realizar determinadas funções específicas, devidamente articuladas entre si, de forma a possibilitar o bom funcionamento. Deste modo, as áreas funcionais são as seguintes:
  - Área de acesso / átrio;
  - Sala de refeições;
  - Salas de estar e convívio;
  - Cozinha;
  - Despensa do dia;
  - Economato;
  - Despensa (arrumação de produtos de Higiene/Limpeza);
  - Instalações sanitárias para clientes;
  - Instalações sanitárias para colaboradores;
  - Vestiários (para colaboradores);
  - Lavandaria (tratamento de roupas dos clientes);
  - Gabinete de Saúde (serviço de enfermagem e consultas médicas);
  - Gabinete da Diretora Técnica;
  - Serviços administrativos;
  - Sala de Direção/Reuniões;

- Sala de fisioterapia;
  - Sala de Reflexão/Capela
3. Encontram-se ainda adstritas, ao serviço da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, duas viaturas da Instituição.

### **NORMA XIII**

#### *Horários de Funcionamento*

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Santa Ovaia funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana;
2. O horário de funcionamento inicia-se às 08h30m e termina às 17h30m, durante a semana; e das 11h30m às 14h00m, aos fins-de-semana;
3. O horário de entrega de refeições decorre entre as 11h30m e as 14h00m.

### **NORMA XIV**

#### *Pagamento da Mensalidade*

1. O pagamento da comparticipação deverá ser efetuado pelos clientes, familiares ou responsáveis entre o dia 01 e 10 de cada mês, na Secretaria da Instituição, de Segunda a Sexta, das 9h às 12h mediante transferência bancária, ou ao pessoal afeto à resposta social;
2. Esta comparticipação poderá ser acrescida, pela utilização de serviços extra, que estão indicados no n.º 3, da Norma IV. O seu pagamento será efetuado no mês seguinte ao da prestação do serviço;
3. O não pagamento da comparticipação mensal, por um período de 2 meses sem justificação, permite à Direção a suspensão da prestação de serviços ou exclusão do cliente;
4. A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das mensalidades, quando através de uma análise socioeconómica do agregado familiar se conclua a impossibilidade do mesmo assegurar a mensalidade.

## NORMA XV

### Cálculo do Rendimento Per Capita

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimento do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos prestados);
  - c) 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 seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à 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 resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças

competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;

- g) De capitais - rendimentos definidos no artigo 5.º do Código de IRS, designadamente, os juros dos 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%;

4. 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, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta de ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;

## NORMA XVI

### Tabla de Participações

1. A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Nº Serviços	Dias Úteis	Dias Úteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XV, podem as instituições estabelecer um limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa tabela;
3. Quanto à prova de rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos:

## NORMA XVII

### Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10 % da mensalidade a pagar pelo cliente, quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda os 15 dias não interpolados;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

## NORMA XVIII

### Fornecimento das Refeições

1. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Santa Ovaia, serve duas refeições diárias aos seus clientes, nomeadamente:
  - a) Almoço – 11h30m às 13h30m
2. As ementas são elaboradas semanalmente, com o devido cuidado nutricional, e adaptadas aos clientes da resposta social;
3. As ementas são datadas e assinadas pelo responsável pela sua elaboração. Encontra-se afixada em local visível e procede-se ao envio de uma cópia a todos os clientes da resposta social, antes da sua entrada em vigor;
4. A dieta alimentar será respeitada quando acompanhada por uma declaração Médica;
5. Caso o cliente não pretenda o fornecimento da refeição, deverá comunicá-lo com a antecedência de 24 horas.

## **NORMA XIX**

### **Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

## **NORMA XX**

### **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO Cliente**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente e corresponde a um serviço diário.

## **NORMA XXI**

### **HIGIENE HABITACIONAL**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

## **NORMA XXII**

### **Atividades / Serviços Prestados**

O Serviço de Apoio Domiciliário deve garantir ao cliente o respeito pela sua individualidade e privacidade, assim como o respeito pelos seus usos e costumes. Deste modo, consideram-se como regras gerais de funcionamento:



- O domicílio do cliente é inviolável, pelo que o colaborador deve respeitar os usos e costumes do cliente, não fazendo qualquer alteração nem eliminando bens e objetos sem prévia autorização do mesmo;
- A chave do domicílio, que tenha sido confiada à Instituição, deverá encontrar-se guardada em local seguro e entregue à responsabilidade da colaboradora encarregada da prestação de serviços e cuidados;
- Em caso de extravio da chave, a colaboradora responsável pela prestação de cuidados deve, de imediato, dar conhecimento do sucedido à Diretora Técnica, que, por sua vez, dará conhecimento ao cliente/responsável, substituindo-se de imediato da fechadura e a chave;
- A prestação de serviços deve ser assegurada por pessoal com formação adequada;
- Na ocorrência de um óbito na presença de um colaborador da resposta social de SAD, esta deve avisar de imediato o familiar/responsável e a Diretora Técnica;
- A existência de um plano de ação e regras para a sua avaliação, assim como registos dos serviços prestados devidamente assinados pelo colaborador;
- Quando ocorra uma situação de emergência, na qual exista uma intervenção por parte do colaborador em relação ao cliente, esta deve constar no Livro de ocorrências;
- A Diretora Técnica deve, periodicamente, fazer visitas domiciliárias para auscultar os clientes sobre o grau de satisfação dos serviços prestados, bem como fazer um levantamento de novas necessidades, caso se justifique;
- A Diretora Técnica promove reuniões periódicas com os clientes e colaboradores para informações, auscultação dos seus interesses e aspirações.

## **NORMA XXIII**

### *Passeios ou Deslocações*

1. A Diretora Técnica, em colaboração com outros técnicos da área de animação, é responsável pela coordenação e elaboração de passeios ou deslocações promovidos pela Instituição, de acordo com o plano de atividades anual estabelecido e afixado em local visível, depois de aprovado pela Direção;
2. Os clientes são avisados sempre que a atividade planeada sofre alteração de datas ou local de execução

3. Os familiares ou responsáveis dos clientes são sempre informados dos passeios ou deslocações em que os mesmos vão participar. Nos casos em que o cliente não apresenta capacidades para manifestar a sua vontade própria, a decisão de participação na atividade é tomada pelos familiares/responsáveis, em conjunto com a Diretora Técnica.

## NORMA XXIV

### Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;
2. O pessoal afeto à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário:
  - a. Diretora Técnica, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
  - b. Animadora sociocultural, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
  - c. Médico, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
  - d. Ajudante de Ação Direta;
  - e. Cozinheira, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
  - f. Ajudantes de cozinheira, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
  - g. Motorista, com afetação simultânea a outras respostas sociais.
3. Funções do pessoal afeto à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário:
  - ↓ Diretora TécnicaNo âmbito da gestão:
  - Dirigir o funcionamento da resposta social, coordenando o pessoal e supervisionando a interação com pessoal afeto a outras respostas sociais;
  - Providenciar, em articulação com o sector da cozinha, que as refeições sejam confecionadas e servidas nas melhores condições, elaborando as ementas e procedendo à sua afixação;
  - Elaborar os planos de cuidados individualizados;
  - Promover reuniões periódicas com os clientes e pessoal, enfatizando a temática do relacionamento interpessoal;
  - Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação profissional e propor e/ou promover ações de formação, de acordo com as necessidades e interesses manifestados;

- Participar nas reuniões da Direção, quando solicitada a sua presença;
- Propor a admissão de pessoal, quando o funcionamento da Instituição o exija;
- Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de colaboradores efetivos;
- Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da resposta social;
- Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;
- Zelar pela efetiva aplicação do Regulamento Interno e, quando necessário, propor à Direção alterações ao documento;
- Zelar pelo conforto dos clientes e preservação da qualidade dos espaços e atendimento;
- Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente, à Segurança Social, informação/esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria.

No âmbito do Serviço Social:

- Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo à visita domiciliária para uma melhor planificação dos serviços a efetuar;
- Emitir o relatório e o parecer dos processos de admissão, no prazo de 10 dias a contar da data de inscrição, e o seu acompanhamento até à efetiva admissão;
- Organizar e manter atualizado o processo individual do cliente;
- Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, familiares e comunidade em geral;
- Tomar conhecimento da saída dos clientes;
- Realizar contactos com as famílias dos clientes, fomentando a sua participação e colaboração na vida da Instituição;
- Verificar a comparticipação do cliente de acordo com a orientação normativa das comparticipações familiares;
- Atendimentos à comunidade.

No âmbito a animação / ocupação:

- Participar na elaboração do plano anual de atividades, em colaboração com outros técnicos, clientes, família e parceiros da Instituição;
- Fomentar a participação dos clientes na vida diária da Instituição;
- Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio entre Instituições sobretudo ao nível do concelho.

✚ Animadora sociocultural:

- Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes;
- Proporcionar o desenvolvimento de capacidades de expressão e realização, utilizando métodos pedagógicos e de animação;
- Acompanhar, regularmente, os clientes de Serviço Apoio Domiciliário, com vista a uma maior aproximação à instituição;
- Acompanhar e desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade dos clientes, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização.

✚ Médico:

- Efetuar exames médicos e requisitar exames auxiliares de diagnóstico;
- Realizar diagnósticos médicos;
- Encaminhar os clientes para consultas de especialidade, quando necessário;
- Instituir terapêutica medicamentosa e outras adequadas às diferentes doenças.

✚ Ajudante de Ação Direta:

- Acompanhar diurno dos clientes, dentro e fora dos estabelecimento ou serviços, guiando-os, auxiliando-os e estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações;
- Assegurar a alimentação regular dos clientes;
- Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- Prestar cuidados de higiene e conforto aos clientes;

- Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos – aplicação de cremes medicinais e administração de medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
- Substituir as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos clientes, e proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas sujas;
- Manter as condições de higiene e salubridade da Instituição e do domicílio do cliente;
- Informar a Instituição de eventuais alterações que se verifiquem na situação global dos clientes
- Conduz, quando habilitado, as viaturas da Instituição.

✚ Cozinheira:

- Preparar, confeccionar e empratar as refeições;
- Receber os produtos necessários à sua confeção sendo responsável pela sua conservação;
- Colaborar nas encomendas dos géneros alimentares necessários à confeção das refeições;
- Colaborar na elaboração das ementas;
- Apoiar na limpeza da cozinha e anexos;
- Apresentar à Diretora Técnica a listagem de material necessário ao funcionamento da cozinha.

✚ Ajudante de cozinha:

- Preparar as refeições em colaboração com a cozinheira;
- Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

✚ Motorista:

- Produzir à condução de veículos ligeiros;
- Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos;
- Verificar os níveis de óleo, água e a pressão dos pneus.

## **NORMA XXV**

### **Direção Técnica**

A Direção Técnica desta resposta social compete a um técnico, cujo nome, formação se encontra afixado em local visível a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

## **CAPITULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **NORMA XXVI**

### **Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

1. Ser tratado com respeito, dignidade e afetividade, na sua individualidade;
2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e/ou espirituais;
3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
4. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
5. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, preservando e respeitando a sua vida privada;
6. Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos se necessário, de acordo com a legislação em vigor sobre a matéria;
7. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas na Instituição;
8. Ter conhecimento da ementa semanal;
9. Apresentar reclamações/sugestões sobre o serviço à Diretora Técnica ou à pessoa responsável pela Instituição.

## **NORMA XXVII**

### *Deveres dos Clientes*

São deveres dos clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade as colaboradoras e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
2. Colaborar nos vários aspetos, na medida das possibilidades físicas e mentais, para a melhoria da vida da Instituição;
3. Comunicar as ausências com a antecedência, mínima, de 24 horas;
4. Evitar situações de conflito para contribuir para um relacionamento saudável entre os clientes e um bom ambiente geral da Instituição;
5. Proceder, atempadamente, ao pagamento da mensalidade, de acordo com as normas estabelecidas.

## **NORMA XXVIII**

### *Direitos da Instituição*

São direitos da Instituição:

1. Ser tratada com respeito e dignidade, bem como os seus colaboradores;
2. Cumprir o estipulado no ato de admissão, de modo a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares;
5. Suspender o serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, coloquem em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o seu relacionamento com terceiros e a própria imagem da Instituição;
6. Na eventualidade do nome da Instituição ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus clientes e/ou familiares responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus órgãos Diretivos, ao apuramento das responsabilidades podendo, inclusivamente, recorrer à via judicial.

## **NORMA XXIX**

### *Deveres da Instituição*

São deveres da Instituição:

1. Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e a segurança dos utilizadores no respeito pela sua individualidade;
2. Promover e enquadrar a participação dos clientes nas atividades da resposta social;
3. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativa adequada ao normal desenvolvimento das atividades, de acordo com as normas em vigor;
4. Dispor de um Regulamento Interno de funcionamento da resposta social;
5. Planificar, anualmente, as atividades a desenvolver;
6. Celebrar, sob a forma escrita, contratos de prestação de serviço com os clientes ou seus representantes legais;
7. Afixar o nome da Diretora Técnica e outra documentação exigível pela legislação/normativos da resposta social, em local visível;
8. Fornecer ao Centro Distrital informações e outros dados, designadamente de natureza estatística e, em especial, as alterações de frequência de clientes, em conformidade com a Orientação Técnica divulgada na Circular n.º5, de 23/12/2014, da Direção Geral de Solidariedade e Segurança Social;
9. Considerar as orientações normativas emitidas pelos serviços competentes do ministério da tutela, nomeadamente, no âmbito de recursos humanos e ainda no que respeita à comparticipação dos clientes e famílias/responsáveis pela utilização dos equipamentos e serviços;
10. Colaborar com o Centro Distrital e com outras instituições e organismos, tendo em vista o desenvolvimento de atividades de interesse comum e o melhor aproveitamento dos recursos humanos e materiais disponíveis;
11. Avaliar o funcionamento da resposta social.

## **NORMA XXX**

### *Direitos das colaboradoras*

São direitos dos colaboradores:

1. Ser respeitado pela sua identidade e personalidade;
2. Usufruir de uma refeição por cada dia de trabalho realizado na Instituição;
3. Utilizar o telefone, gratuitamente, em situações de emergência;

4. Receber o vencimento, de acordo com a tabela salarial do sector;
5. Gozar os dias de férias, de acordo com a legislação, sendo escolhidos intercaladamente, de forma a não prejudicar o funcionamento da Instituição.

## NORMA XXXI

### Deveres das colaboradoras

Nos termos da legislação em vigor, são deveres dos colaboradores:

1. Manifestar higiene pessoal e uma imagem cuidada;
2. Utilizar uma conduta discreta na abordagem aos clientes;
3. Usar calçado e vestuário adequados e confortáveis à realização das atividades;
4. Zelar pela segurança e privacidade do cliente;
5. Respeitar e tratar com urbanidade a Instituição, seus representantes, clientes, superiores hierárquicos, colegas de trabalho e demais pessoas que entrem e mantenham contacto com a entidade patronal;
6. Ser assíduo e realizar as tarefas com zelo e diligência;
7. Obedecer aos superiores hierárquicos, no que respeita à execução e disciplina de trabalho, salvo na medida em que as ordens e instruções daqueles contrariem os seus direitos e garantias;
8. Guardar lealdade à Instituição e sigilo profissional, não divulgando informações que violem a sua privacidade ou a dos seus clientes;
9. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, particularmente, dos que lhe estiverem confiados;
10. Manter e aperfeiçoar as aptidões profissionais, participando ativamente nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Instituição;
11. Cumprir as normas de saúde, higiene e segurança no trabalho;
12. Contribuir para maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar o seu bom funcionamento;
13. Ser pontual, comparecendo no local de trabalho no horário atribuído;
14. Justificar as suas faltas ou ausências.

## NORMA XXXII

### Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Cliente

É admitida a interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente, nas seguintes situações:

1. Quando o cliente não se encontra no seu domicílio por hospitalização e/ ou realização de tratamentos;
2. Quando o cliente se ausenta por motivo de férias, devendo a interrupção do serviço ser comunicada com 4 dias de antecedência;
3. Quando os familiares e/ou responsáveis desejarem levar o cliente para sua casa. Nesta situação, o cliente e/ou familiares têm que avisar a Instituição com antecedência de 24 horas, assim como o período de ausência.

### **NORMA XXXIII**

#### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e o Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Santa Ovaia, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, no qual constam os principais direitos e obrigações de ambas as partes.

### **NORMA XXXIV**

#### **CessaçãO da PrestaçãO de ServiçOs por Facto NãO ImputávEl ao Prestador**

A CessaçãO da PrestaçãO de ServiçOs por iniciativa do cliente pode acontecer:

1. Por decisãO unilateral do cliente ou familiar/responsável, a qualquer momento da vigênciA do contrato, devendo a InstituiçãO ser informada por escrito até ao dia vinte do mês anterior à cessaçãO;
2. Por decisãO unilateral da InstituiçãO, caso o cliente ou familiar/responsável deixe de cumprir as obrigações assumidas nos termos do contrato e estipuladas no Regulamento Interno, devendo informar com um pré-aviso de quinze dias;
3. Por falecimento do cliente.

### **NORMA XXXV**

#### **Medidas DisciplinArEs**

1. O cliente cuja conduta prejudique a tranquilidade, boa convivênciA, bem-estar e equilíbriO da InstituiçãO, bem como o seu normal funcionamento, poderá, conforme a sua gravidade e reincidênciA, ser alvo das seguintes sanções:
  - a) RepreensãO verbal;
  - b) RepreensãO registada;

- c) Suspensão temporária;
  - d) Expulsão da Instituição.
2. Quando o cliente manifestar problemas comportamentais, incluindo ou não agressões físicas a outros, os familiares e/ou responsáveis deverão ser imediatamente informados desse facto, por escrito, através de carta registada com aviso de receção.
  3. Em caso de danos, imputáveis ao cliente, este e/ou os seus familiares ou responsáveis, ficam obrigados a indemnizar os lesados pelos prejuízos causados.

### **NORMA XXXVI**

#### *Aplicação de Medidas Disciplinares*

1. As medidas disciplinares serão aplicadas aos clientes, após a elaboração de um relatório pela Diretora Técnica, dando conhecimento à Direção;
2. A aplicação das medidas disciplinares previstas na Norma XXX compete à Direção do Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Santa Ovaia;
3. A aplicação das sanções previstas nas alíneas b), c) e d) do número 1 da Norma XXX, está dependente da prévia auscultação do familiar e/ou responsável pelo cliente.

### **NORMA XXXIV**

#### *Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes*

1. Quando dinheiro, valores e objetos dos clientes são confinados, pelo cliente e/ou família, à guarda da Instituição deverão constar em registo próprio de cada cliente.
2. Estes valores e/ou objetos são guardados no cofre, em envelopes individuais, sendo efetuada uma conta corrente dos movimentos efetuados;
3. A Instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores e objetos que não tenham sido declarados ou confinados à sua guarda.

## NORMA XXXVIII

### Negligência/Maus-tratos aos Clientes

1. Os maus-tratos podem ser cometidos com intencionalidade ou por negligência, sendo censuráveis e inaceitáveis, pela inconsideração de direitos e necessidades fundamentais da pessoa e pelas suas consequências nefastas:
  - 1.1. Os maus-tratos intencionais contemplam situações de ofensas e agressões físicas, psicológicas, sexuais e/ou prejuízos patrimoniais;
  - 1.2. Os maus-tratos por negligência são cometidos por ignorância, incompreensão ou insensibilidade e correspondem a comportamentos como: não facilitar o convívio do cliente com a família ou pessoas significativas; não prestar a devida atenção aos seus gostos, anseios, sofrimentos, medos, frustrações; descuidar aspetos da intimidade e da sensibilidade do cliente, bem como da sua higiene e conforto;
2. Os maus-tratos podem, igualmente, ser cometidos por clientes sobre colaboradores ou outros clientes. A vítima tem o direito de reagir, desde que proporcionadamente e de forma pedagógica. Uma boa intervenção exige a compreensão dos motivos dos comportamentos violentos e maus-tratos;
3. Os clientes e/ou os seus representantes devem apresentar queixa à Diretora Técnica;
4. Para facilitar uma queixa de maus-tratos ou negligência, a Diretora Técnica deve:
  - Escutar, atentamente, o cliente e confirmar as informações por este prestadas;
  - Questionar o cliente, evitando questões cujas respostas sejam "Sim" ou "Não", de modo a possibilitar o relato dos acontecimentos;
  - Mostrar que acredita nos factos;
  - Explicar ao cliente que a situação tem de ser comunicada à Direção da Instituição;
  - Explicar ao cliente que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
  - Assegurar ao cliente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito.
5. Nos maus-tratos físicos e sexuais deve haver a deslocação a uma unidade de saúde ou de medicina legal. Nestes casos, o cliente não deve tomar banho ou lavar a roupa usada na altura da agressão.

## NORMA XXXIX

### Negligência/Maus-tratos aos Clientes por parte das colaboradoras

1. Quando um colaborador suspeita que um colega não responde às necessidades de um ou mais clientes, deve conversar com ele e, posteriormente, com o superior hierárquico.
2. Quando presencie um colega a maltratar um cliente:
  - 2.1. Deve tentar acalmar o ambiente;
  - 2.2. Pedir de forma firme e assertiva que o abusador altere o seu comportamento, sem humilha-lo nem enfrentá-lo;
  - 2.3. Se o comportamento do agressor se tornar violento e constituir uma ameaça, a sua prioridade deve ser proteger-se a si e aos outros do perigo e pedir auxílio;
  - 2.4. A situação deve ser reportada ao superior hierárquico, no espaço temporal mais curto possível;
  - 2.5. Escrever toda a informação, de forma detalhada, na ficha de ocorrência, para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso;
3. O colaborador que inflija qualquer tipo de maus-tratos aos clientes será sujeito a um processo disciplinar que, conforme a gravidade dos factos provados, poderá resultar em sanções, que serão graduadas entre a repreensão verbal e o despedimento.

## NORMA XL

### Negligência/Maus-tratos aos Clientes fora da Instituição

1. Ao cliente, é explicado como deve proteger-se de situações de risco (por exemplo, evitando zonas isoladas) e o que fazer se tais situações ocorrerem.
2. No que respeita ao contexto familiar é avaliado:
  - 2.1. As características da família;
  - 2.2. O grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa;
  - 2.3. A qualidade do afeto;
  - 2.4. O sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa;
  - 2.5. O possível desgaste que os familiares sentem face à situação;
  - 2.6. A natureza e grau das limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa.

3. A situação deve ser reportada ao superior hierárquico, no espaço temporal mais curto possível;
4. Escrever toda a informação, de forma detalhada, na ficha de ocorrência, para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso.

## **NORMA XLI**

### *Livro de Reclamações*

1. Nos termos da legislação, o CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA possui o livro de reclamações, o qual pode ser solicitado no Gabinete da Diretora Técnica ou, caso este se encontre encerrado, junto das Ajudantes da Ação Direta;
2. A gestão das reclamações segue os trâmites definidos na legislação em vigor;
3. Noutras reclamações por escrito, que não sejam efetuadas no livro de reclamações, após serem rececionadas e desencadeados os procedimentos averiguatórios pela Diretora Técnica, esta emite um parecer técnico que encaminhará para Direção, entidade que deliberará e responderá (por escrito) ao reclamante.

## **CAPITULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA XLII**

### *Alterações ao regulamento*

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção do CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social, IP - Centro Distrital de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário;

3. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem. Considerar-se-ão nulas e sem efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas legais.

### NORMA XLIII

#### Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Santa Ovaia, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### NORMA XLIV

#### Foro Competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Oliveira do Hospital.

### NORMA XLV

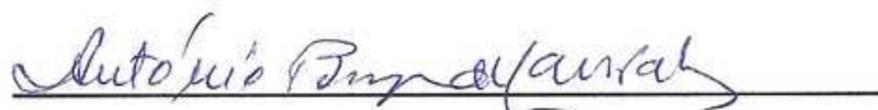
#### Entrada em Vigor

O conteúdo do presente regulamento foi apresentado aos clientes, entrando em vigor 30 dias após ser aprovado e assinado pelo Presidente da Direção do Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Santa Ovaia.

Este regulamento foi aprovado em reunião de Direção no dia 21 do mês de novembro, no ano 2015, em ata n.º 03/2015.

O Regulamento entra em vigor no dia 21 de Dezembro de 2015.

O Presidente da Direção

  
(Pe. António Borges de Carvalho)