

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

outubro 2024

Índice

Capítulo I – Disposições Gerais **5**

NORMA I – ÂMBITO DE APLICAÇÃO **5**

NORMA II – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E ENQUADRAMENTO LEGAL **6**

NORMA III – OBJETIVOS DO REGULAMENTO **6**

NORMA IV – DEFINIÇÃO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO **6**

NORMA V – OBJETIVOS **7**

NORMA VI - SERVIÇOS ASSEGURADOS PELO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO **7**

NORMA VII – POPULAÇÃO ALVO **8**

CAPÍTULO II – PROCESSOS DE ADMISSÃO E CANDIDATURA DOS CLIENTES **8**

NORMA VIII – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO 8

NORMA IX- CRITÉRIOS DE ADMISSÃO 9

NORMA X – INSCRIÇÃO 9

NORMA XI- ADMISSÃO 10

NORMA XII – ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES 11

NORMA XIII – PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE 12

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO **13**

NORMA XIV – INSTALAÇÕES 13

NORMA XV – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO 14

NORMA XVI – PAGAMENTO DE MENSALIDADES 14

NORMA XVII – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL 14

NORMA XVIII – REFEIÇÕES 18

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

NORMA XIX – TRATAMENTO DE ROUPAS 18

NORMA XX – CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL 19

NORMA XXI – ARRUMAÇÃO E PEQUENAS LIMPEZAS NO DOMICÍLIO 19

NORMA XXII–AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIOS E OUTROS ARTIGOS DE 1ª NECESSIDADE 19

NORMA XXIII – ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA 19

NORMA XXIV – OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS 20

NORMA XXV – QUADRO DE PESSOAL 21

NORMA XXVI – DIREÇÃO TÉCNICA E COLABORADORES 21

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES 23

NORMA XXVII – DIREITOS DOS CLIENTES 23

NORMA XXVIII – DEVERES DOS CLIENTES 24

NORMA XXIX – DIREITOS DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO 25

NORMA XXX – DEVERES DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO 25

NORMA XXXI – DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE 27

NORMA XXXII – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 27

NORMA XXXIII – INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE 28

NORMA XXXIV–CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR 28

NORMA XXXV – LIVRO DE RECLAMAÇÕES 28

NORMA XXXVI – LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS 28

NORMA XXXVII – AVALIAÇÃO 29

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS 29

NORMA XXXVIII – ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO 29

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire

e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

NORMA XXXIX – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS 29

NORMA XL – ENTRADA EM VIGOR 29

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Capítulo I – Disposições Gerais

Norma I – Âmbito de aplicação

O Centro Social e Paroquial de Lamelas, IPSS, adiante designado de CSPL, é uma Instituição da Igreja Católica, pertencente à Paróquia de Lamelas e como tal rege-se e educa-se com observância dos valores cristãos.

O presente Regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) do CSPL, com capacidade para 30 clientes, com sede na rua das Mimosas n.º2, Lamelas de Cá, 3600-275 Castro Daire, com acordo de cooperação celebrado com Instituto de Segurança Social, IP - Viseu em vinte e três de abril de 2015.

Missão

Cabe-nos a missão de organizar e providenciar uma eficiente ação assistencial ao utente em situação de dependência, tendo em conta as suas necessidades bio-psico-sociais.

Deveremos, igualmente, prestar serviços inovadores e de qualidade, de uma forma sustentada e integrada, assegurando e excedendo a satisfação e expectativas dos nossos utentes, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.

Compete-nos também, combater fatores de exclusão social e fomentar valores de cidadania, contribuindo assim para uma sociedade mais justa.

Visão

Pretendemos ser uma instituição de referência dando continuidade ao trabalho em prol dos mais carenciados, distinguindo-nos pela qualidade na prestação dos nossos serviços e dedicação aos nossos utentes com um Trabalho Solidário.

Valores

Solidariedade, responsabilidade, ética, integridade, respeito, igualdade, credibilidade e procura de excelência.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma II – Legislação Aplicável e enquadramento Legal

Os Princípios Legislativos pelos quais se rege a Resposta Social SAD são:

- Decreto – Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro na sua redação atual, que Aprova Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro; Aprova as normas que regulam as condições e implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho na sua redação atual; Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P) e as instituições particulares de solidariedade, para o desenvolvimento de respostas sociais;
- Decreto-Lei nº 64/2007 de 14 de março, na sua redação atual – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário entre o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade;
- Acordo de Cooperação em Vigor;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS – Revisão Anual;
- Guião Técnico da Direção Geral da Ação Social de Serviços de Apoio Domiciliário.

Norma III – Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação das formas de organização e o cumprimento das regras de funcionamento do CSPL - SAD;
- Promover a participação ativa dos clientes, familiares e ou representantes legais ao nível das atividades e serviços promovidos pelo CSPL – SAD.
-

Norma IV – Definição do Serviço de Apoio Domiciliário

A Resposta Social de Apoio Domiciliário consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, em situação de dependência

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

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.

Norma V – Objetivos

Os objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
- Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Norma VI - Serviços assegurados pelo Serviço de Apoio Domiciliário pelo CSPL

- Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente.
- Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- Acompanhamento ao Médico de Família;
- Acompanhamento à realização de consultas externas e exames de especialidade

O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

- Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
- Confeção de alimentos no domicílio;
- Transporte;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Cuidados de imagem;
- Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- Realização de atividades ocupacionais.

Norma VII – Princípios de atuação

- O SAD assegurado pelo CSPL rege-se pelos seguintes princípios de atuação:
- Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- Interdisciplinaridade;
- Avaliação das necessidades do cliente;
- Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- Participação e corresponsabilização do cliente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

Norma VIII – População Alvo

São destinatários do SAD:

- Pessoas com idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
- Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

Capítulo II – Processos de Admissão e Candidatura dos Clientes

Norma IX – Condições de admissão

Na apreciação dos processos de candidatura para admissão CSPL – SAD consideram-se as seguintes condições:

- Manifestação de vontade expressa pelo cliente em contratualizar os serviços com o CSPL e no caso da impossibilidade do cliente não se encontrar nas suas capacidades mentais poder ser o responsável ou familiar, a contratualizar esses serviços, partindo do pressuposto que seria essa a vontade do cliente;
- Privilegiar os clientes/famílias economicamente desfavorecidos;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Apresentar necessidade da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
- Ser natural, residente ou ligado efetivamente à paróquia de Lamelas e zonas limítrofes da mesma;

Norma X- Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes a frequentar o CSPL – SAD os seguintes:

- Carência económica e/ou habitacional;
- Isolamento familiar e/ou social;
- Abandono ou rejeição familiar;
- Incapacidade da família para prestar apoio adequado ao indivíduo;
- Saúde que não lhe permita autonomia na organização do quotidiano;
- Pessoas, com algum tipo de deficiência que estejam impossibilitados de realizar as suas atividades diárias;
- Ter algum elemento na família que já seja cliente da instituição;
- Ordem de inscrição na instituição.
- Ser amigo do CSPL;
- Ser natural, residente ou ligado afetivamente à Paróquia de Lamelas (aplicar em caso de empate);

Norma XI – Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha que constitui parte integrante do processo do cliente, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
   - Cartão de Cidadão do cliente;
   - Na inexistência do cartão de cidadão, apresentar o Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
   - Boletim de vacinas (quando exista);
   - Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
   - Comprovativos dos rendimentos e das despesas do cliente e do seu agregado familiar;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual bem como a utilização de imagem para material informativo do CSPL (facultativo).

2. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no edifício sede do CSPL, nos dias úteis das 9h-12h e das 13h-17h.

3. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.

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

Norma XII- Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica do CSPL - SAD a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

2. Compete à Direção do CSPL decidir o processo de admissão.

3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 10 dias úteis;

4. Após decisão da admissão do indivíduo, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção do Centro Social e Paroquial de Lamelas, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

6. O processo de admissão termina com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, anexo ao presente Regulamento e que dele faz parte integrante, que será assinado por representante do CSPL, pelo cliente e/ou seu representante legal (caso de justifique).

7. No ato de assinatura do Contrato será feito o pagamento, da Comparticipação Familiar Mensal do mês em que o referido Contrato produz efeitos nos termos da Norma XVI do presente Regulamento;

8. A Diretora Técnica fará a gestão de uma base de dados com a listagem de todas as candidaturas ao CSPL - SAD que não possam ser satisfeitas, a qual poderá ser consultada pelos interessados.

9. Em função dos critérios definidos na Norma VIII e IX a listagem será atualizada por cada admissão no CSPL - SAD que seja concretizada, candidatura nova aceite ou desistência.

10. São critérios de exclusão desta Base de Dados os seguintes:
    - Morte do candidato;
    - Desistência do candidato;
    - Ter residência fora da Paróquia e de zonas limítrofes da mesma que sejam consideradas, internamente, inviáveis para a prestação do serviço.

Norma XIII – Acolhimento de novos clientes

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
    - Realização de uma visita domiciliária para avaliação das necessidades e expectativas do cliente e das condições do domicílio;
    - Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente;
    - Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
    - Reforço da participação do próprio cliente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas;
    - Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Multidimensional;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- 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;
- Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
- 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 avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente de rescindir o contrato.

Norma XIV – Processo Individual do cliente

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
   - Folha de Atendimento;
   - Ficha de inscrição do cliente;
   - Contrato de prestação de serviços;
   - Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do cliente;
   - Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do cliente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
   - Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
   - Ficha de Avaliação diagnóstica e de Avaliação Multidimensional;
   - Ficha de Avaliação do programa de acolhimento inicial;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Plano de Desenvolvimento Individual;
- Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- Registo de diligências;
- Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
- Outros elementos considerados relevantes.

2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Diretora Técnica e Direção do CSPL, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual é atualizado sempre que se justifique;

4. O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

Capítulo III – Instalações e regras de funcionamento

Norma XV – Instalações

1. O serviço de Apoio Domiciliário está sedeado na rua das Mimosas n.º 2, Lamelas de Cá, 3600-275 Castro Daire e as suas instalações são compostas por:

Cave

- Garagem e Arrumos

R/C

- Secretaria;
- Cabeleireiro;
- Direção Técnica;
- Sala de Reuniões;
- Instalação Sanitária Geral;
- Sala de Descanso;
- Banho Assistido;
- Gabinete Médico;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Instalação Sanitária (Gabinete Médico);
- Balneário Masculino;
- Balneário Feminino;
- Sala Pessoal;
- Lavandaria/ Engomadaria /Lavar e secar a roupa suja/ expedição;
- Despensa;
- Preparação / Confeção /Distribuição / Empratamento;
- Copa Suja;
- Instalações Sanitárias Utentes;
- Instalações Sanitárias Utentes (mobilidade condicionada);
- Sala de Refeições;
- Sala de Estar / Convívio / Atividades;
- Estendal;
- Economato;
- Máquinas.

Norma XVI – Horário de Funcionamento

1. O CSPL – SAD funciona todos os dias da semana incluindo feriados;

2. O horário de funcionamento inicia-se às 08:00 horas e termina às 19h30horas.

Norma XVII – Pagamento de mensalidades

1. A fatura tem de ser paga até ao dia 10 do presente mês, devendo a data ser cumprida para não perturbar o funcionamento do serviço. Os pagamentos podem ser feitos diretamente nos serviços administrativos, por transferência bancária ou por débito direto em conta. Após ter efetuado a transferência deve o comprovativo ser enviado para o e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, posterior à sua realização.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma XVIII – Comparticipação Familiar Mensal

1. O SAD do CSPL não prossegue fins lucrativos, sendo a Comparticipação Familiar Mensal resultado da aplicabilidade da Legislação em vigor;

2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem variável entre 40% a 75% sobre o rendimento *"per capita" do* agregado familiar aos clientes em acordo, distribuído da seguinte forma:

Serviços Prestados	**%**
Alimentação	35% a 45%
Higiene Pessoal	5 % a 10%
Higiene Habitacional	7,50 %
Tratamento de Roupa	12,50 %
Higiene Pessoal Avançada	210,00 €

3. A variação da comparticipação no que diz respeito à alimentação tem em consideração a distância percorrida para o respetivo fornecimento, de acordo com os seguintes escalões:
   Até 15 km diários: 35%
   De 15 a 30 km diários: 40%
   Mais de 30 km diários: 45%

4. A variação da comparticipação do serviço higiene pessoal define-se pelos seguintes critérios:
   - Higiene corporal semanal, no domicílio – 5%
   - Higiene corporal semanal, na Instituição (inclui transporte) – 10%

5. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{N}$$

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Sendo que:

- RC= Rendimento *per capita* mensal
- RAF= Rendimento anual do agregado familiar (Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum)
- D= Despesas mensais fixas
- N= Número de elementos do agregado familiar

6. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
   - Do trabalho dependente;
   - Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
   - De Pensões;
   - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
   - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
   - Prediais;
   - De Capitais;
   - Outras fontes de rendimentos
   - Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;

7. 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 e permanente;
   c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
   d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

8. Para efeitos do cálculo do RC, considera-se o limite máximo das despesas relativas somatório das referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 5 a RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

9. As mensalidades serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados: são solicitados os rendimentos mensais atualizados, juntamente com a opção de Apoio Domiciliário escolhida pelo cliente, e determina-se a mensalidade final desta resposta social.

10. A falta da prova de rendimentos do agregado familiar e sempre que se verifique a não veracidade destes documentos, tem como consequência a fixação da comparticipação familiar máxima;

11. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

12. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

13. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder os 15 dias consecutivos.

14. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de redução de revisão anual, a efetuar no início de cada ano letivo ou início de cada ano civil.

15. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

16. O valor da comparticipação familiar máxima definida pela Instituição encontra-se afixado em local de estilo.

17. Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, não se encontrem abrangidos por Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar.

Norma XIX – Refeições

1. O CSPL – SAD pode contemplar as seguintes refeições diárias aos seus clientes:
   Almoço e Lanche;
   Pequeno-almoço e Jantar.

2. As Refeições são confecionadas na cozinha do CSPL, sendo a sua distribuição efetuada entre as 11h00 e as 13h00 almoço e lanche e as 16h00 e as 19:00h jantar e pequeno-almoço;

3. As refeições referidas no ponto 1 serão disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado;

4. O fornecimento de apenas uma refeição diária contempla um desconto de 5%.

5. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, é distribuída aos clientes, é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;

6. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à Direção Técnica.

Norma XX – Tratamento de roupas

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.

2. O CSPL – SAD também se disponibiliza a efetuar pequenas reparações na roupa, caso seja necessário.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma XXI – 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 semanalmente.

2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene corporal semanal, sendo considerado um serviço extra, para além dos 4 serviços básicos.

3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

Norma XXII – Arrumação e pequenas limpezas no domicílio

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo ou no espaço geral da habitação.

2. É efetuada 1 vez por semana durante aproximadamente 1 hora e 30 minutos, ou distribuído durante os 5 dias da semana, consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

3. O fornecimento dos produtos e utensílios de limpeza é assegurado pelo cliente, podendo a Instituição proceder à sua aquisição em nome deste.

Norma XXIII – Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.

2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Norma XXIV – Administração da medicação prescrita

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

2. O CSPL - SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

Norma XXV – Outras atividades/serviços prestados

1. Acompanhamento e transporte a consultas assim como os exames complementares de diagnóstico dos cuidados médicos e de enfermagem:

    - 0,45 € por Quilómetro
    - 3,00 € / hora (até 5 horas)
    - 2,50 € / hora (a partir da 5ª hora)

    - Os cuidados médicos e de Enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente;
    - Os clientes desta resposta social podem ser acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico;
    - Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Instituto Nacional de Emergência Médica e Hospital);

2. Atividades de animação e de motricidade
    - Existe um Plano Anual de Atividades para o CSPL-SAD, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível;
    - O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do animador sociocultural, que comunica, através das funcionárias a organização de atividades, nas quais os clientes do CSPL - SAD podem ser incluídos;
    - Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
    - Será sempre necessário a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
    - Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pelo CSPL ou por outras do Concelho ficando o transporte do cliente a cargo da Instituição.

3. Orientação ou acompanhamento de reparações/modificações no domicílio
   - O CSPL - SAD deve sempre que necessário, orientar e apoiar o cliente e/ou pessoa significativa para algumas reparações/modificações no espaço habitacional, mobiliário, produtos/ tecnologias de apoio/ ajudas técnicas, entre outras, com vista a permitir maior segurança, conforto ao cliente, funcionalidade das ações e tarefas a desempenhar.

4. Cedência de ajudas técnicas

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajudas.

Norma XXVI – Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal afeto ao CSPL – SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

2. Nele consta:

a) Um Diretor Técnico;
b) Um cozinheiro;
c) Um ajudante de cozinha;
d) Quatro ajudantes de Ação Direta;
e) Uma auxiliar de Serviços Gerais.

Norma XXVII – Direção técnica e colaboradores

1. A Direção Técnica do CSPL - SAD compete a um técnico, 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.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

2. São funções da Diretora Técnica:
   - Dirigir, coordenar e orientar os serviços a zelar pelo seu bom e eficiente funcionamento;
   - Promover ou recomendar a adaptação de medidas tendentes a otimizar as condições de prestação dos cuidados aos utentes;
   - Manter a Direção da Instituição informada sobre o andamento geral dos serviços, e pronunciar-se sobre todas as questões atinentes às valências e aos seus clientes que aquela submeta à sua apreciação;
   - Assegurar a coordenação entre as equipas prestadoras de cuidados;
   - Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos clientes;
   - Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
   - Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
   - Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento;
   - Elaborar o horário de trabalho do pessoal;
   - Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
   - Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;
   - Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
   - Elaborar o mapa de férias do pessoal;
   - Receber, registar e analisar as sugestões, queixas e reclamações dos utentes e dar-lhes o devido andamento;
   - Incentivar a relação Cliente/ Família/ Centro/ Comunidade;
   - Colaborar com entidades locais e grupos organizados de freguesia, especialmente nas iniciativas de carácter social.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

3. Funções da Cozinheira:
    - Preparar ou orientar a confeção dos alimentos;
    - Planear o seu trabalho para que as refeições estejam prontas à hora marcada;
    - Ajudar na distribuição dos alimentos no refeitório;
    - Verificar o equipamento e zonas de trabalho de modo a garantir a manutenção de níveis de higiene e segurança.

4. Funções das ajudantes de Ação Direta e da Auxiliar de Serviços Gerais:
    - Executar cuidados de higiene e de conforto dos clientes;
    - Distribuir as refeições aos clientes;
    - Recolha e entrega de roupa no domicílio dos Clientes;
    - Proceder a higiene habitacional;
    - Acompanhar os Clientes, nas suas deslocações a consultas em situações esporádicas;
    - Colaborar nas atividades de animação/ ocupação dos clientes, sempre que solicitado;
    - Administrar a alimentação aos clientes dependentes ou a outros que se justifique;
    - Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere ao posicionamento e/ou vigilância;
    - Proceder à lavagem normal ou mecânica das roupas de serviço e dos clientes;
    - Engomar a roupa, arrumar, reparar e assegurar outros trabalhos que forem precisos.

Capítulo IV – Direitos e Deveres

Norma XXVIII – Direitos dos clientes

São direitos dos clientes:

- O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Norma XXIX – Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

- Colaborar com a equipa do CSPL - SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CSPL - SAD e os dirigentes da Instituição;
- Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Norma XXX – Direitos da Direção e dos trabalhadores da instituição

1. São direitos da Direção da Instituição:
   - Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
   - À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
   - Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
   - Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
   - 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 direitos dos trabalhadores e voluntários afetos ao CSPL - SAD:
   - Ter conhecimento do Regulamento Interno, normas de funcionamento, deliberações da Direção e demais informações para o bom desempenho da prestação de serviços;
   - Serem tratados com respeito e dignidade pelos representantes legais e clientes da instituição, superiores hierárquicos e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
   - Receber formação profissional e humana de âmbito geral e específico para as funções que desempenha, se verificado como necessário pela instituição;
   - Ter autonomia técnica para o exercício da atividade no caso de profissões vinculadas a regulamentação ou deontologia profissional;
   - Receber atempadamente a remuneração acordada.

Norma XXXI – Deveres da direção e dos trabalhadores da instituição

1. São deveres da Direção da Instituição:

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos Clientes;
- Manter os processos dos clientes atualizados;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

2. São deveres dos trabalhadores e voluntários afetos ao CSPL - SAD:
   - Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
   - Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
   - No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
   - Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
   - Considerar que o domicílio do cliente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
   - Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

Norma XXXII – 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. 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 cliente;

3. Em caso de cessação de prestação de serviços da Resposta Social SAD, o cliente deverá proceder à retoma dos respetivos bens no prazo máximo de 60 dias, podendo a instituição, a partir dessa data, proceder à sua destruição.

Norma XXXIII – Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se anexa a este Regulamento;

2. Para além deste contrato de prestação de serviços, é obrigatória a assinatura de uma declaração/termo de responsabilidade, em que um familiar se responsabilize, em articulação com a Instituição, em dar resposta a várias situações que possam surgir, relativamente à integração do cliente na referida valência (incumprimento das normas, doença e outras).

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma XXXIV – Interrupção da prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;

2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

3. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados;

4. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

Norma XXXV – Cessação da Prestação e Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente;

2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

Norma XXXVI – Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da instituição, sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar, ou acedido através do Sítio da Internet: livroreclamaoes.pt.

Norma XXXVII – Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para descrever quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Diretora Técnica por parte da ajudante da ação direta ou auxiliar de serviços gerais.

Norma XXXVIII – Avaliação

A avaliação é um momento de observação, análise e registo de aspetos a melhorar, pelo que será efetuada através de apresentação de relatórios, a cargo da Diretora Técnica responsável por esta resposta social.

Capítulo V – Disposições Finais

Norma XXXIX – Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do serviço de apoio domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, bem como ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

Norma XL – Integração de Lacunas

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

Norma XLI – Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 1 de dezembro de 2024, tendo sido aprovado em reunião de Direção. Todos os assuntos sujeitos a atualização anual serão apresentados no Manual de Acolhimento do Cliente, a entregar no momento da inscrição.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

A Direção,

-

-

-

-

Data de entrada em vigor: 25/04/2015

Data da 1ª Revisão: 01/04/201

Data da 2ª Revisão: 01/10/2022

Data da 3ª Revisão: 01/03/2024

Data da 4ª Revisão: 01/12/2024

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire

e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

DECLARAÇÃO

O/A _____ (nome do cliente/legal representante) declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno, do qual lhe foi entregue cópia, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Lamelas, _____ de _____ de _____

_____

(Assinatura do cliente/ legal representante)

Data de entrada em vigor: 01/08/2015

Data da 1ª Revisão: 01/04/2019

Data da 2ª Revisão: 01/10/2022

Data da 3ª Revisão: 01/03/2024

Data da 4ª Revisão: 01/12/2024

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire

e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt