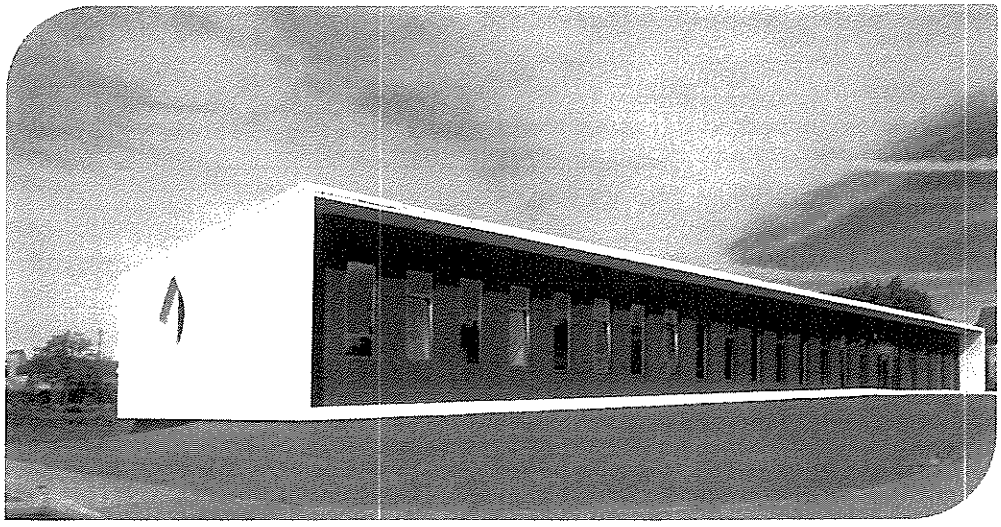
CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE
RAIMONDA

REGULAMENTO INTERNO

Resposta Social
Serviço Apoio Domiciliário



Índice

Caraterização da Instituição 4
Política de Qualidade 5
CAPÍTULO I - Disposições gerais 5
NORMA 1ª - Objeto 5
NORMA 2ª - Âmbito de aplicação 5
NORMA 3ª - Legislação aplicável 5
NORMA 4ª - Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) 6
NORMA 5ª - Objetivos do Regulamento Interno 6
NORMA 6º - Objetivos do serviço de apoio domiciliário 6
NORMA 7ª - Destinatários 7
NORMA 8ª - Cuidados e serviços 7
NORMA 9ª - Capacidade 8
CAPÍTULO II - Direitos e Deveres 8
NORMA 10ª - Direitos e Deveres dos clientes 8
NORMA 11ª - Direitos e Deveres dos representantes legais e ou familiares 8
NORMA 12ª - Direitos e Deveres da Instituição 9
CAPÍTULO III - Processo de candidatura, admissão e renovação 10
NORMA 13ª - Candidatura e renovação 10
NORMA 14ª - Lista de candidaturas 11
NORMA 15ª - Maior Acompanhado 11
NORMA 16ª - Critérios de prioridade na admissão 12
NORMA 17ª - Condições de admissão 12
NORMA 18ª - Admissão 12
NORMA 19ª - Acolhimentos dos novos clientes 13
NORMA 20ª - Processo individual do cliente 13
NORMA 21ª - Depósito e guarda dos bens do cliente 13
CAPÍTULO IV - Instalações e regras de funcionamento 14
NORMA 22ª - Instalações 14
NORMA 23ª - Horários de funcionamento 14
NORMA 24ª - Formas de atuação em caso de emergência 14
NORMA 25ª - Procedimentos em situações de negligência, abuso e maus - tratos 14
NORMA 26ª - Seguros 14
Capítulo V - Mensalidades 15
NORMA 27ª - Tabela de comparticipações da resposta social de SAD 15
NORMA 28ª - Cálculo do Rendimento *per capita* mensal 15
NORMA 29ª - Revisão da comparticipação familiar e descontos aplicáveis 17
NORMA 30ª - Pagamento de mensalidades 17
NORMA 31ª - Contrato de prestação de serviços 18
NORMA 32ª - Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa ou causa imputável ao cliente 18
NORMA 33ª - Cessação da prestação e serviços 18
CAPÍTULO VI - Da prestação dos cuidados e serviços 19
NORMA 34ª - Alimentação 19
NORMA 35ª - Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal 19
NORMA 36ª - Tratamento da roupa de uso pessoal do cliente 20
NORMA 37ª - Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados 20
NORMA 38ª - Atividades de animação e socialização 20
NORMA 39ª – Outros Serviços 21
NORMA 40ª - Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio 22
NORMA 41ª - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia 22
NORMA 42ª - Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais 22

NORMA 43ª – Transporte e acompanhamento a consultas e a exames complementares de diagnóstico ..22
CAPÍTULO VII - Recursos 22
NORMA 44ª - Pessoal 22
NORMA 45ª - Direção/Coordenação Técnica 22
NORMA 46ª - Estagiários e Voluntários 22
CAPÍTULO VIII - Disposições finais 23
NORMA 47ª - Livro de reclamações, sugestões e elogios 23
NORMA 48ª - Registo de ocorrências 23
NORMA 49ª - Foro competente 23
NORMA 50ª - Alterações ao presente regulamento 23
NORMA 51ª - Integração de Lacunas e Omissões 23
NORMA 52ª - Penalidades 24
NORMA 53ª - Aprovação e revisão 24
NORMA 54ª - Entrada em vigor 24
Anexo I - Critérios de priorização na admissão 25
Anexo II - Comprovativo de receção de regulamento 26

Caraterização da Instituição

O Centro Social Paroquial de Raimonda é uma pessoa coletiva religiosa de direito canónico de natureza pública constituida por decreto da autoridade eclesiástica, sem fins lucrativos, a que o Estado português reconhece personalidade jurídica civil, iniciamos a nossa atividade em 1989.

A instituição tem como fins a promoção da caridade cristã, da cultura, educação e a integração comunitária e social, na perspetiva dos valores da doutrina e moral católicas, de todos os habitantes da comunidade onde está situado. Somos uma instituição particular de solidariedade social, tratando-se da modalidade mais comum dos institutos da Igreja Católica previstos no Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social. Ao Centro Social aplicam-se diretamente os artigos 40.º a 51.º Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo Decreto Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, e respetivas alterações, para além de beneficiar das disposições da Concordata celebrada entre a Santa Sé e a República Portuguesa em 18 de maio de 2004. Da perspetiva do direito canónico, aplica-se-lhes, designadamente, o Código de Direito Canônico, bem como a Carta Apostólica sob a forma de Motu Proprio sobre o serviço da caridade "Intima Ecclesiae Natura".

Para a concretização dos fins a que nos propomos, temos em funcionamento as Respostas Sociais de Centro de Convívio, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Creche e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

Nos últimos anos o Centro Social sofreu um incremento marcante ao nível de Respostas Sociais e do número de clientes a que presta serviços e por conseguinte só é possível dar maiores e melhores respostas com equipamentos sociais se tiverem capacidade de funcionamento. Nesta perspetiva iniciamos a construção de vários edifícios de raiz, onde foi possível capacitar o Centro Social com equipamentos de excelência.

A organização do CSPR está fundamentada numa Missão, Visão e Valores, que respondem a quem é, quem quer vir a ser, e por que valores se pauta.

Missão - A Missão do Centro Social e Paroquial de Raimonda consiste em garantir serviços personalizados na prestação dos cuidados pessoais e humanos de forma a proporcionar o bem-estar físico, psicológico e social, bem como a autoestima dos clientes.
Promoção integral de todos e da valorização própria de cada um, num espírito de solidariedade humana, cristã, espiritual e social; Proteção social dos mais desfavorecidos mobilizando recursos humanos e materiais necessários à criação de estruturas de apoio às famílias e aos seus clientes.

Visão - O Centro Social e Paroquial de Raimonda pretende oferecer serviços de excelência proporcionando bem-estar pessoal e coletivo com vista ao envelhecimento ativo.

Valores - O Centro Social e Paroquial de Raimonda orienta a sua ação à luz da Doutrina Social da Igreja, designadamente, tendo em consideração os seguintes princípios orientadores:

1. A integridade, atuando nas relações interpessoais de forma educada e eticamente correta;
2. A iniciativa, antecipando-se às necessidades do cliente, e às dos trabalhadores;
3. A humanização, acompanhamento do cliente pelo técnico geriátrico e envolvimento com a família;
4. A confiança assegurar a todos os stakeholders que se relacionam com a Instituição.
5. A competência na forma de atuar com todos os stakeholders (clientes. Fornecedores, trabalhadores, comunidade);
6. A sustentabilidade ambiental e financeira: ambiental – uso racional dos bens e recursos naturais, aposta nas energias renováveis e eficiência energética, reutilizar, separar e reciclar; financeira – otimizar gastos, otimizar produtividade, atuando com eficiência e eficácia de forma responsável a fim de obter os melhores resultados.

Política de Qualidade

Clientes - Oferecer um serviço de qualidade ao cliente, que esteja de acordo com, e sempre que possível ultrapasse, as suas expetativas.

Pessoas e Liderança - Promover as competências dos trabalhadores para a prestação de um serviço de qualidade, reconhecendo e recompensando os resultados individuais e de grupo proporcionando segurança e satisfação no trabalho.

Comunicação - Fomentar o diálogo e a comunicação entre todos de forma a potenciar o desempenho global da Institucional.

Fornecedores - Partilhar com os fornecedores a responsabilidade pela qualidade do produto e serviço prestado, estabelecendo relações duradouras de forma a atingir benefícios e melhorias para ambas as partes.

Amigos – Pessoas interessadas e disponíveis para ajudar de múltiplas formas o seu semelhante.

Processos - Investir na inovação e na melhoria progressiva dos vários processos, de suporte e de serviço, através da contínua procura de melhores práticas.

CAPÍTULO I - Disposições Gerais

NORMA 1ª - Objeto

1. O presente Regulamento Interno contém regras de organização e funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designada por SAD.

NORMA 2ª - Âmbito de aplicação

1. O presente Regulamento aplica - se aos clientes, seus familiares, seus representantes legais, aos trabalhadores do SAD, às pessoas que se encontram a desempenhar funções em regime de estágio ou de voluntariado, bem como a todas as outras pessoas que procurem os serviços prestados junto desta resposta social.
2. As normas do presente regulamento aplicam-se a todos os clientes da Respostas Social SAD, tanto os que se encontram em lugares comparticipados pela Segurança Social como aqueles que preenchem lugares que não são comparticipados pela Segurança Social, com exceção das normas 27ª, 28ª que não se aplicam aos clientes em lugares não comparticipados aplicando-se o preçário em vigor na Instituição.
3. As normas 27ª e 28ª podem ser aplicadas aos lugares não comparticipados, caso a Direção assim entenda que a situação socioeconómica do cliente assim o justifica.
4. Caso, o cliente ocupe um lugar não comparticipado, cujo cálculo da comparticipação pela norma 28ª seja superior ao valor constante do preçário, aplica-se o cálculo resultante da norma 28ª.

NORMA 3ª - Legislação aplicável

1. O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:
   a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – alterado pela Lei 76/2015, de 28 de julho - Aprova e altera o Estatuto das IPSS;
   b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria 296/2016 de 28 de novembro e republicada pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho - 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 social ou legalmente equiparadas;

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 de Lei 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março e pelo Decreto de Lei 126- A/2021, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
e) Acordo de Cooperação em vigor;
f) Avaliação e Acompanhamento Técnico dos Protocolos e Acordos de Cooperação)
g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
h) Decreto de Lei nº 49/2018 de 14 de agosto, cria o estatuto de maior acompanhado;

NORMA 4ª - Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém vínculo à Instituição, sendo fornecidos a terceiros apenas dentro do tratamento exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham e estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O cliente dispões o direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.
5. O cliente dispõe do direito apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.

NORMA 5ª - Objetivos do Regulamento Interno

1. O presente Regulamento Interno pretende dar a conhecer as regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços, de forma que aquelas regras, bem como os procedimentos que decorrem da sua aplicação sejam claros para todos os intervenientes, contribuindo assim para a constituição de relações saudáveis entre todos os intervenientes durante a prestação do serviço contratualizado.
2. O presente regulamento contém, designadamente:
   a) Condições, critérios e procedimentos de admissão;
   b) Direitos e deveres da Instituição, do cliente e dos familiares;
   c) Horário de funcionamento e períodos de suspensão da resposta;
   d) Critério para determinação das comparticipações familiares;
   e) Regras de funcionamento para a prestação dos cuidados e serviços;
   f) Motivos para a cessação do contrato de prestação de serviços.
3. No ato de celebração do contrato de prestação de serviços será entregue ao Cliente, ao representante legal ou ao familiar ou pessoa de referência indicada como contacto de emergência referenciada pelo Cliente (neste caso, desde que o Cliente tenha dado indicação expressa para essa entrega) um exemplar do Regulamento Interno.
4. Qualquer alteração ao Regulamento Interno será comunicada ao ISS, I.P.

NORMA 6º - Objetivos do serviço de apoio domiciliário

1. Constituem objetivos do SAD:
   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 objetos 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 contato 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 autocuidado 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) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
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 contatos sociais e potenciar a integração social;
o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 7ª - Destinatários

1. São destinatários do SAD, 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;

NORMA 8ª - Cuidados e serviços

1. Para a prossecução dos objetivos, o SAD contempla um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos clientes:
   a) Alimentação (confeção, entrega e apoio de refeições);
   b) Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal;
   c) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
   d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
   e) Serviços de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
   f) Outros serviços
      a. Administração de fármacos quando prescritos e/ou preparação de medicação.
      b. Pequeno-almoço e lanche.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário, mediante a capacidade e disponibilidade da Instituição, pode ainda assegurar os seguintes serviços:
   a) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
   b) Transporte e acompanhamento a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
   c) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes mediante disponibilidade da Instituição e quadro pessoal;
   d) Cedência de produtos de apoio á funcionalidade e autonomia;
3. Para a realização dos serviços enunciados no ponto 2 é aplicado o valor que se encontra no preçário afixado na instituição.

NORMA 9ª - Capacidade

1. A capacidade do SAD é de 50 clientes.
2. O número de clientes abrangidos pelo Acordo de Cooperação celebrado entre o Centro Social Paroquial de Raimonda e o Instituto da Segurança Social, IP/Centro Distrital do Porto é de 30 clientes.

CAPÍTULO II - Direitos e Deveres

NORMA 10ª - Direitos e Deveres dos clientes

1. Constituem DIREITOS dos clientes:
   a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
   b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
   c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
   d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
   e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo ou pelo seu representante legal;
   f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
   g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
   h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
   i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a prévia autorização do cliente ou representante legal;
   j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
   k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. Constituem DEVERES dos clientes:
   a) Proceder à assinatura do contrato de prestação de serviços e ou responsável legal, no ato da admissão;
   b) Cumprir o plano individual, na medida do possível;
   c) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
   d) Tratar com respeito e dignidade os dirigentes, trabalhadores, voluntários e restantes clientes do SAD, bem como quaisquer pessoas com as quais, por qualquer razão, o cliente venha a ter contato, como fornecedores ou familiares de outros clientes;
   e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
   f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
   g) Cumprir escrupulosamente o estabelecido no contrato de prestação de serviços, nomeadamente, procedendo ao pagamento atempado das mensalidades e dos valores relativos às despesas;
   h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
   i) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência relativamente à suspensão do serviço e com 30 dias de antecedência relativamente à cessação temporária ou à cessação do serviço;
   j) Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.

NORMA 11ª - Direitos e Deveres dos representantes legais e ou familiares

1. Constituem DIREITOS dos representantes legais e/ou familiares:
   a) Direito à informação geral acerca da situação de saúde e da prestação e avaliação dos serviços acordados no plano de cuidados, no caso de representante legal ou de autorização concedida expressamente para o efeito pelo Cliente, nos casos em que este se mantem autónomo e sem acompanhamento nomeado;

b) Direito à informação específica e consulta do processo individual do cliente, a solicitar junto do Diretor Técnico do SAD, dentro dos horários dos técnicos responsáveis e na presença destes, nas condições estabelecidas na alínea anterior;
c) Todas as informações previstas nos pontos anteriores, deverão ser solicitadas ao Diretor Técnico do SAD desde que não implique com áreas específicas, sendo que estas deverão ser solicitadas com 48 horas de antecedência.

2. Constituem DEVERES representantes legais e/ou dos familiares:
a) Proceder ao acompanhamento dos clientes nas consultas externas, sendo obrigação da Instituição fornecer toda a informação pertinente relativa ao estado de saúde do cliente;
b) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e outras despesas, de acordo com o estabelecido;
c) Dever de respeitar as regras de funcionamento e horários do Serviço de Apoio Domiciliário;
d) Dever de respeitar e tratar com urbanidade todos os trabalhadores do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA 12ª - Direitos e Deveres da Instituição

1. Constituem DIREITOS da Instituição:
a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e ou representante legal e/ou familiares no ato da admissão;
d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
e) Tomar conhecimento do surgimento de quaisquer problemas com os clientes, devendo os trabalhadores informar a Direção Técnica, tendo esta a incumbência de tomar as medidas que achar necessárias e de as transmitir à Direção;
f) Ao direito de suspender ou cessar 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. Constituem DEVERES da Instituição:
a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
e) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o cliente;
g) Manter os processos dos clientes atualizados;
h) Fornecer informação relevante dos clientes ou responsável legal ou aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
j) Dispor do livro de reclamações;
k) Prestar ao cliente ou ao responsável legal ou à família toda a informação sobre o cliente, pelos canais estabelecidos, e dentro das regras legais, nomeadamente as relativas à Proteção de dados pessoais.

CAPÍTULO III - Processo de candidatura, admissão e renovação

NORMA 13ª - Candidatura e renovação

1. Para efeito de candidatura e eventual admissão, o candidato ou o representante legal deste será atendido pelo Diretor Técnico da resposta social que fará a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente.
2. Para além dos dados pessoais, o candidato fornecerá a informação que a Instituição entenda necessária para aferir se o/a mesmo/a cumpre os critérios de admissão e de priorização, conforme descrito neste regulamento.
3. O(a) candidato(a) deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
   a) Os dados necessários que constam dos seguintes documentos pessoais do candidato e do representante legal (quando aplicável): BI ou Cartão do Cidadão, Cartão de Contribuinte; do Cartão de Beneficiário da Segurança Social e Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato pertença;
   b) Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato;
   c) Comprovativo do estado vacinal;
   d) Guia tratamento (medicação doenças crónicas) e indicação de dieta específica quando seja esse o caso;
   e) Comprovativos dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, nomeadamente:
      - Comprovativos do IRS do último ano: declaração anual de rendimentos modelo 3; demonstração de liquidação do IRS; certidão da dispensa de apresentação do IRS modelo 3.
      - Declaração anual de pensões emitida pela Segurança Social ou outro subsistema.
      - Comprovativo de prestações sociais.
      - Comprovativos de outras fontes de rendimento, tais como: rendimentos de capitais, rendimentos prediais e bolsas de estudo e formação.
      - Comprovativos de bens imóveis, caso existam (cadernetas prediais atualizadas ou património tributado em sede de IMI).
   f) Comprovativo de despesas do candidato e do agregado familiar, nomeadamente:
      - Comprovativos de despesas fixas com a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, acompanhados de declaração médica;
      - Comprovativos de despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
      - Comprovativo de despesas com renda (documento fiscal) ou prestação da casa devida para aquisição de habitação própria;
      - Comprovativo de comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
4. Nas situações aplicáveis, aquando do preenchimento da ficha de inscrição, deverá ser entregue sentença judicial comprovativa da nomeação ao idoso/Cliente de acompanhante, bem como dos termos de representação legal fixados no processo de maior acompanhado.
5. Declaração assinada pelo(a) candidato ou seu representante legal em como autoriza o tratamento dos dados pessoais, nomeadamente a sua informatização, para efeitos de elaboração do processo individual e para consulta das entidades competentes.
6. Aquando da candidatura, será feita uma entrevista para recolha de informação adicional à ficha de inscrição.
7. A candidatura só é formalizada após o preenchimento da ficha de inscrição, da realização da entrevista referida no número anterior e da entrega dos documentos probatórios à Diretora Técnica da Instituição.
8. Em caso de dúvida, a Instituição pode solicitar outros documentos comprovativos.
9. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
10. Sempre que o candidato não reúna as condições de admissão, ou não haja vaga na Instituição, a respetiva decisão de não admissão deve ser comunicada por escrito, com indicação do motivo, podendo a comunicação ser feita por correio eletrónico ao candidato ou representante legal.

11. Caso o candidato reúna as condições de admissão, mas não existam vagas disponíveis, a candidatura permanece válidas durante 12 meses, pelo que se o candidato não for admitido até ao final desse prazo deverá o mesmo proceder à renovação da candidatura mediante preenchimento de formulário próprio para o efeito, com os dados atualizados.
12. A Instituição reserva-se ao direito de recusar a candidatura, sempre que se verifiquem as seguintes situações:
    a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de clientes e trabalhadores;
    b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
    c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer Resposta Social ou serviço da Instituição.

NORMA 14ª - Lista de candidaturas

1. O cliente que reúna condições de admissão, mas que não seja possível admitir de imediato, por inexistência de vagas, fica automaticamente inscrito na lista de candidatos e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.
2. O referido no número anterior é comunicado ao candidato a cliente ou ao seu representante legal por escrito (podendo a comunicação ser feitá por correio eletrónico), aquando da comunicação de não admissão, sendo ainda comunicados os motivos de eliminação da lista referidos no número seguinte, e a consequente eliminação dos dados pessoais, nos termos da lei.
3. O candidato será retirado da lista pelos seguintes motivos: desistência, falecimento, impossibilidade de contato, não renovação da candidatura.
4. O candidato permanece inscrito na resposta social pelo período de 12 meses, findo o qual o seu processo é eliminado da lista de candidaturas.
5. Após o período referido no número anterior, e caso o candidato mantenha interesse na admissão, este ou o seu representante legal deverá renovar o pedido de admissão.
6. A base de dados será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
7. O cliente e/ou representante legal serão informados quando, em função da disponibilidade da Instituição e da aplicação dos critérios de admissão, houver vaga para proceder à admissão na Resposta Social.
8. Caso o candidato se recuse a ser admitido, este perde direito à vaga, sendo a sua candidatura eliminada da respetiva lista.
9. A gestão de lista de espera é da responsabilidade da direção técnica.

NORMA 15ª - Maior Acompanhado

1. O maior impossibilitado, por razões de saúde, deficiência, ou pelo seu comportamento, de exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de, nos mesmos termos, cumprir os seus deveres, beneficia das medidas de acompanhamento.
2. O acompanhamento é decidido pelo tribunal e destina – se a proteger a pessoa, de modo a impedir ou evitar que outros tomem decisões que lhe sejam prejudiciais ou fiquem à mercê da vontade arbitrária ou abusiva de terceiros.
3. O acompanhamento é requerido pelo próprio ou, mediante autorização deste, pelo cônjuge, pelo unido de facto, por qualquer parente sucessível ou, independentemente de autorização, pelo Ministério Público.
4. Este regime jurídico está legislado pelo DL 49/2018, 14 de agosto de 2018 e substitui o anterior regime de interdição e inabilitação.
5. A Direção Técnica do SAD deve obrigatoriamente ser informada da existência do Maior Acompanhado e apresentada a Sentença do Tribunal que assim o determina.
6. Nos casos em que o cliente admitido no SAD está incapaz e não tem designado um acompanhante, os familiares serão informados pela Diretora Técnica da necessidade de nomeação de um Acompanhante ao cliente, bem como dos procedimentos a seguir para o efeito e da urgência de fazê-lo no mais curto espaço de tempo.

NORMA 16ª - Critérios de prioridade na admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos(as) candidatos(as):
   a) Clientes e famílias provenientes de situações sociais/economicamente desfavorecidas;
   b) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
   c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
   d) Residência na área geográfica da Resposta Social;
   e) Elementos de referência frequentar o estabelecimento;
   f) Idade
2. Sempre que o candidato cumpra as condições de admissão é calculado um valor de pontuação final, arredonda as centésimas e varia entre 0 e 10, segundo a fórmula:

   Pf = Σ Pt x Pd (Pf = Pontuação final/ Pt = Pontuação/ Pd = Ponderação)
3. A pontuação e a ponderação percentual dos critérios de prioridade são apresentadas na tabela em anexo a este regulamento, que dele faz parte integrante.
4. No caso de mais do que um candidato apresentar exatamente a mesma pontuação final, utiliza-se como critérios de desempate ser membro da Liga de Amigo, ou em caso nenhum candidato ser membro, a antiguidade da entrega de todos os documentos solicitados para a candidatura.

NORMA 17ª - Condições de admissão

1. Não caso de existência de vaga, são condições de admissão no SAD:
   a) Preenchimento das condições referidas na Norma 7;
   b) Nos casos em que o cliente tem capacidade, ser vontade do mesmo ser admitido;
   c) Concordância do candidato e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Instituição;
   d) A admissão de pessoas portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco o próprio, os restantes clientes e/ou trabalhadores, ou que, pelo seu comportamento, possa perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Instituição e de articulação com as entidades parceiras.

NORMA 18ª - Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, a mesma é registada e analisada pelo Diretor Técnico da Instituição a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. A proposta referida no número anterior é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
3. É competente para decidir o processo de admissão o Diretor Técnico da resposta social.
4. Da decisão será dado conhecimento por escrito, podendo esta comunicação ser feita por carta registada, comunicação assinada pelo destinatário ou correio eletrónico ao cliente ou seu representante legal, no prazo de 10 dias uteis.
5. Após decisão da admissão do candidato, 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.
6. No caso de admissão urgente, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, e ficando a admissão definitiva sujeita a deliberação definitiva da Direção tomada após cumprimentos dos procedimentos de admissão descritos no presente regulamento.
7. No ato de Admissão:
   a) É assinado o contrato de prestação de serviços;
   b) É entregue ao cliente, familiares ou representante legal uma cópia do Regulamento Interno;
   c) É assinada uma declaração pelo cliente e/ou responsável legal, de autorização do uso da imagem do cliente.

NORMA 19ª - Acolhimentos dos novos clientes

1. Aquando da admissão do cliente é definido o programa de acolhimento, com a duração de 30 dias, que é monitorizado continuamente e avaliado no final daquele período.
2. O Acolhimento dos novos clientes pauta – se pelas seguintes regras:
   a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
   b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
   c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
   d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
   e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
   f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
   g) 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, procurando que as mesmas sejam ultrapassadas, e estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção.
3. Se a inadaptação persistir, após a intervenção referida no número anterior, quer a Instituição quer o cliente podem denunciar o contrato com esse fundamento.

NORMA 20ª - Processo individual do cliente

1. Cada cliente tem um processo individual constituído por:
   a) Identificação do cliente;
   b) Ficha de inscrição;
   c) Ficha de admissão;
   d) Data de início da prestação de serviços;
   e) Avaliação diagnóstica;
   f) Documentos enunciados na Norma 13ª
   g) Identificação e contacto da pessoa de referência/contacto de emergência ou representante legal, bem como determinação do respetivo tipo de acesso à informação relativa ao cliente;
   h) Identificação e contacto do médico assistente;
   i) Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
   j) Programação dos cuidados e serviços;
   k) Plano de acolhimento e relatório;
   l) Plano individual de cuidados e respetivas monitorizações e revisões;
   m) Registos da prestação de serviços e participação em atividades;
   n) Registo de períodos de ausência do domicílio e de ocorrência de situações anómalas;
   o) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
   p) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
   q) Cessação do contrato de prestação de serviços, com indicação da data e motivo;
   r) Outros documentos e correspondência trocada com o(a) cliente, familiares/pessoas de referência e/ou representante legal.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio, garantindo sempre a confidencialidade da sua informação e o acesso restrito, permanentemente sempre atualizado.

NORMA 21ª - Depósito e guarda dos bens do cliente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda.

2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável legal do cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

CAPÍTULO IV - Instalações e regras de funcionamento

NORMA 22ª - Instalações

1. A resposta social de SAD está sediada na Avenida do Centro Cívico, nº29 4590-925, Raimonda – Paços de Ferreira, tel. 255 881180, correio eletrónico: geral@csraimonda.com, website: https://csprainonda.pt/, contribuinte nº 503937800
2. O SAD é composto pelas seguintes áreas funcionais:
   a) Espaço administrativo (receção, sala de atendimento, gabinetes técnicos, sala de reuniões e casas de banho);
   b) Cozinha, sala distribuição SAD, sala de tubérculos, dispensas;
   c) Arrecadações
   d) Sala de pessoal;
   e) Balneários e instalações sanitárias para os trabalhadores;
   f) Lavandaria e rouparia;

NORMA 23ª - Horários de funcionamento

1. O SAD funciona em dias uteis, das 09h as 18h e em fins-de-semana e feriados apenas no período da manhã.
2. Pontualmente, estes horários podem sofrer alterações para que se ajustem com outras atividades em que a Instituição participe.
3. O SAD encerra nos seguintes dias: 1 de Janeiro, Dia de Páscoa, Segunda-feira de Páscoa, 24,25,26 e 31 de Dezembro.

NORMA 24ª - Formas de atuação em caso de emergência

1. Todos os trabalhadores em contacto direto com os clientes devem ter conhecimento dos procedimentos a seguir em caso de acidente ou doença súbita, bem como nas relacionadas com a ingestão de alimentos (intoxicações, mau estar, engasgamento).
2. A Instituição dispõe do seu plano de emergência interno e tem afixado em local visível as plantas de emergência, em situação de evacuação, bem como os fluxogramas de atuação das equipas em caso de emergência.

NORMA 25ª - Procedimentos em situações de negligência, abuso e maus - tratos

1. Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis.
2. A Instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação, sendo referida metodologias explicada e disponibilizada a todos os clientes, representantes legais e/ou pessoa de referência/contacto de emergência destes e trabalhadores.

NORMA 26ª - Seguros

1. Não é celebrado pela Instituição seguro de acidentes pessoais para os clientes da resposta social de SAD, pelo que a responsabilidade/despesa, resultante de qualquer acidente com o cliente, deve ser assumida pelo mesmo.
2. Nos acidentes de viação, os clientes estão cobertos por um seguro de ocupantes.
3. A Instituição possui seguro de responsabilidade civil.

Capítulo V - Mensalidades

NORMA 27ª - Tabela de comparticipações do SAD para lugares comparticipados

1. Considera-se a comparticipação familiar, o valor devido pela utilização dos serviços de apoio domiciliário e é determinada pela aplicação da percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. O valor da comparticipação familiar pela frequência na resposta social de SAD varia em função do número de serviços prestados e não ultrapassa a aplicação de percentagem máxima de 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, nem o custo médio real do cliente na resposta social de SAD.
3. Sempre que haja falta de entrega de documentos comprovativos, ou dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, pode a Instituição convencionar o montante de comparticipação familiar até ao limite do custo médio real do cliente.
4. A percentagem sobre o rendimento *per capita* para efeitos de apuramento da comparticipação familiar é aplicada em função do número de serviços prestados conforme a tabela seguinte:

Nº de Serviços		% Aplicar
2ª a 6ª Feira	Fim-de-Semana	
2	0	40%
2	1	45%
2	2	50%
3	0	45%
3	1	55%
3	2	60%
3	3	65%
4	0	55%
4	1	60%
4	2	65%
4	3	70%
4	4	75%

NORMA 28ª - Cálculo do Rendimento *per capita* mensal para lugares comparticipados

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional *per capita* mensal do agregado familiar, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.
2. O cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:
RC= Rendimento *per capita mensal*
RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D= Despesas mensais fixas
N= Número de elementos do agregado familiar

3. 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 caráter temporário), designadamente:
   a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
d) Acompanhantes, tutores e pessoas a quem o(a) cliente esteja confiado(a) por decisão judicial ou administrativa;
e) Adotados e tutelados pelo(a) cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao (à) cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
   a) Do trabalho dependente;
   b) Do trabalho independente: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS;
   c) No âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado o lucro tributário ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;
   d) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
   e) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);
   f) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
   g) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
5. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do(a) requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor:
   a) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do(a) 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%;
   b) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
   c) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
6. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas:
   a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
   b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar.
   c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
   d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
   e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
   f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

7. Ao somatório das despesas referidas em c*), d)* e *e)* da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
8. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
   a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;
   b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
   c) A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 29ª - Revisão da comparticipação familiar e descontos aplicáveis

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
2. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente (afixado na Instituição), no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
3. O cliente e/ou responsável legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% do valor da comparticipação familiar mensal, em caso de ausência, devidamente fundamentada que se prolongue por um período superior a 15 dias seguidos e até um mês inclusive.
5. Quando o período de ausência devidamente fundamentada tiver uma duração superior a 30 dias aplicar – se – á um desconto de 10% no valor da comparticipação mensal, aplicável a partir do segundo mês de ausência e até aos 5 meses, não contando o mês inicial de ausência.
6. As alterações à comparticipação familiar previstas no nº 1 devem ser comunicadas ao cliente ou representante legal com uma antecedência de trinta dias.
7. As alterações previstas no nº 4 e 5 são aplicáveis de imediato, desde que se verifiquem os seus pressupostos, nomeadamente a justificação da ausência e a duração da mesma.

NORMA 30ª - Pagamento de mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 05 do mês seguinte àquele a que respeita, preferencialmente por transferência bancária ou, em alternativa, em numerário na secretaria da Instituição
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente à sua realização.
3. Iniciando-se a frequência da resposta social na primeira quinzena do mês, o/a cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade. Iniciando na segunda quinzena do mês, pagará 50% da mesma.
4. Se, após 30 dias da data-limite para o pagamento este não tiver sido efetuado, a Instituição envia por correio registado ou correio eletrónico a fatura e o aviso com a necessidade de liquidação da mesma, podendo a Instituição, após analise individual da situação, suspender a frequência do cliente da resposta social caso o incumprimento se mantenha por um período superior a 60 dias.
5. Os dias feriados e de greve não serão descontados em caso algum.
6. Nos casos de força maior, como guerras desastres naturais, terrorismo, epidemias, pandemias ou outras situações de emergência de saúde publica, estados de alerta, contingência, calamidade ou de emergência por qualquer razão decretados pelas entidades competentes que impliquem a suspensão total ou parcial das atividades da resposta social a redução da comparticipação mensal, não havendo imposição legal para o efeito, está dependente da decisão da Direção da Instituição, atendendo ás implicações na sustentabilidade económico-financeira da resposta social e da própria Instituição.

NORMA 31ª - Contrato de prestação de serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente, os familiares responsáveis pela comparticipação e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. Sempre que o cliente, embora capaz cognitivamente, não possa ou não saiba assinar o referido contrato, o mesmo será assinado a rogo pela pessoa indicada pelo Cliente como sendo a pessoa de referência/contacto de urgência.
3. Caso o Cliente não esteja capaz e tenha acompanhante nomeado com poderes para o efeito, o contrato será assinado por este.
4. As normas do presente Regulamento Interno são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes ou representante legal, deve manifestar integral adesão.
5. Quaisquer alterações às cláusulas do contrato referido nos números anteriores, nomeadamente quanto aos serviços prestados, atualização da comparticipação ou outros aspetos tidos como convenientes, serão formalizadas através da assinatura, pelas partes, de adenda ao contrato em causa.
6. O contrato é celebrado em duas ou três vias, sendo uma entregue ao cliente ou seu representante legal, outra ao familiar ou pessoa indicado como pessoa de referência/contacto de urgência, caso o Cliente assim o determine, e outra arquiva da no respetivo processo.
7. Aquando da assinatura do contrato será entregue ao cliente ou seu representante legal e, se o cliente assim o determinar, ao familiar ou pessoa indicado como pessoa de referência/contacto de urgência uma cópia do presente Regulamento, o qual fará parte integrante do contrato.

NORMA 32ª - Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa ou causa imputável ao cliente

1. A interrupção da prestação de serviços pode ser feita pelo cliente nas situações de internamento hospitalar, férias ou saídas pontuais, ou por outras razões devidamente fundamentadas, devendo ser comunicada à Instituição com uma antecedência mínima de 15 dias ou logo que possível, se imprevisível.
2. É admitida a interrupção por um período até seis meses por outros motivos julgados de interesse pelo cliente ou seu representante legal e atendíveis pela Direção da Instituição, que analisará o caso concreto e decidirá pela conjugação dos interesses dos clientes, do ponto vista social e humano, e dos interesses da Instituição, de acordo com critérios de viabilidade financeira e de organização.

NORMA 33ª - Cessação da prestação e serviços

1. O Contrato da Prestação de Serviços poderá cessar por:
   a) Denúncia do contrato por qualquer uma das partes, independentemente de justa causa, desde que comunicada com uma antecedência mínima de 30 dias,
   b) Revogação por mútuo acordo, ou não renovação, sendo a mesma reduzida a escrito, com a indicação da data em que a mesma produz efeitos;
   c) Caducidade, nomeadamente nos casos de falecimento do(a) Cliente;
   d) Impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços por parte da Instituição ou do cliente de os receber;
   e) Dissolução da Instituição;
   f) Ausência do cliente por um período superior a 30 dias sem motivo justificado, sendo que, neste caso, a Instituição remete carta registada com aviso de receção para o representante legal, pessoa de referência/contacto de urgência e familiares responsáveis pela comparticipação a informar da cessação do contrato;
   g) Resolução do contrato por qualquer uma das partes por justa causa, nomeadamente por incumprimento das cláusulas contratuais e do presente Regulamento Interno;
   h) Denuncia do contrato por qualquer uma das partes por inadaptação do(a) Cliente, comunicada com antecedência de 30 dias.
2. No caso de denúncia do contrato pelo cliente, o não cumprimento do prazo previsto na al. a) do nº1 obriga ao pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.

3. Para os efeitos previstos na al. d) considera – se justa causa, nomeadamente:
   a) Quebra de confiança dos outorgantes;
   b) Existência de dividas à Instituição, designadamente, duas ou mais mensalidades e ou despesas não liquidadas;
   c) Desrespeito, pelo Cliente, representante legal ou pessoa de referência/contacto de urgência e/ou familiares pelas regras do SAD, equipa técnica ou demais trabalhadores, outros clientes ou por quaisquer pessoas com que o Cliente contacte no SAD, nomeadamente, voluntários, fornecedores e familiares de outros clientes;
   d) Incumprimento, pelo cliente, representante legal ou pessoa de referência/contacto de urgência das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços;
   e) Prestação de falsas declarações que possam intervir com a admissão, continuidade dos serviços prestados do cliente e valor da comparticipação;
   f) Não regularização dos valores em divida no prazo concedido na carta referida na Norma 30ª, nº 4 ou dentro de outro prazo negociado com a Instituição.
4. A cessação por resolução com justa causa opera-se por comunicação por escrito remetida à contraparte por carta com aviso de receção, na qual são sumariamente invocados os motivos que fundamentam a justa causa.
5. No caso do número anterior, caso a comunicação não seja recebida por motivo imputável ao destinatário, considera-se a comunicação efetuada no termo do prazo para levantamento da carta nos serviços postais, considerando-se imputável ao destinatário a alteração da morada não comunicada à contraparte.
6. A resolução do contrato com justa causa produz efeitos 10 dias após a data da receção da comunicação referida no nº 4 ou da data estabelecida no nº 5, em caso de não levantamento da carta nos serviços postais, e implica a cessação da prestação dos serviços e a consequente cessação da frequência do cliente do SAD no término desse período de 10 dias.
7. A resolução por justa causa do contrato por iniciativa do Centro Social, qualquer que seja a causa, não obsta à instauração da competente ação judicial para cobrança dos valores em dívida.

CAPÍTULO VI - Da prestação dos cuidados e serviços

NORMA 34ª - Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste na confeção de refeições nas instalações da Instituição, transporte e entrega das mesmas (almoço e complemento noturno) ao local contratualizado com o cliente.
2. O almoço consiste em uma refeição principal que inclui prato principal de carne ou peixe, sopa, pão e sobremesa (fruta ou doce). O complemento noturno inclui sopa, pão e sobremesa (fruta ou doce).
3. O serviço pode fornecer outras refeições, tais como, o pequeno-almoço e/ou lanche desde que os recursos da Instituição o permitam, sendo considerado como outros serviços.
4. Sempre que se verifique necessário, e mediante disponibilidade da Instituição, a alimentação poderá ser apoiada, sendo considerado como um serviço adicional.
5. As necessidades alimentares dietas e/ou regimes específicos serão atendidas mediante apresentação de prescrição médica e a capacidade e/ou disponibilidade da Instituição.
6. A ementa semanal é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta.
7. A ementa semanal é fixada na sede do apoio domiciliário, em local visível e entregue em papel ou enviada por email (conforme preferência cliente) aos clientes ou familiar.
8. Deverá ser o cliente ou familiar responsável a rececionar a refeição. No caso do cliente ou responsável por algum motivo não puderem ou não tiver condições de receber a refeição, deverão assegurar que alguém recebe a refeição e comunicar à instituição. Não serão deixadas refeições à porta dos domicílios dos clientes.

NORMA 35ª - Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal

1. Os serviços de higiene pessoal, imagem e conforto baseiam-se na prestação dos seguintes cuidados: banho, pentear e secar cabelos, higiene oral, corte de unhas (sem necessidade de intervenção especializada), barbear, depilar (buço, axila e virilha, desde que não necessitem de conhecimentos técnicos especializados), mudança

de fralda ou esvaziamento/troca de saco coletor.

2. Os cuidados de higiene, imagem e conforto são prestados em dias úteis e podem ser contratualizados todos os dias da semana.
3. Sempre que se verifique necessário e desde que a estrutura do serviço o permita, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço de higiene pessoal adicional;
4. Os cuidados e serviços devem ser prestados com a periodicidade e orientações estabelecidas no plano individual de cuidados e no contrato prestação de serviços;
5. Os cuidados de higiene são prestados nos horários/períodos previamente estabelecidos no plano individual, podendo os mesmos ser alterados por motivos não previstos ou por reorganização de serviços e reformulação de rotas.
6. O serviço não realizado por motivo imputável ao cliente (consultas, entre outras) poderá ser reposto se existir disponibilidade da Instituição.
7. Na prestação do serviço de cuidados de higiene pessoal, o cliente deve garantir a existência dos produtos e utensílios necessários à prestação dos serviços contratualizados. No caso de não existirem, deverá a Instituição articular com o cliente ou responsável legal para a resolução do respetivo impedimento.

NORMA 36ª - Tratamento da roupa de uso pessoal do cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal e diário exclusivo do cliente, incluindo toalhas de banho e lençóis da cama do cliente.
2. Não está incluído no tratamento de roupa, o calçado, edredões, cobertas, cobertores, tapetes e cortinados e peças de vestuário que não possam ser lavadas e secadas na máquina (ex. pele) ou que exijam limpezas especiais (ex. limpeza a seco).
3. O tratamento da roupa é realizado na lavandaria da Instituição.
4. E da responsabilidade do cliente/familiar marcar toda a roupa com referência própria da Instituição.
5. A Instituição não se responsabiliza por trocas/extravios de roupas não identificadas.
6. A roupa será recolhida e entregue no domicílio do cliente.
8. O serviço de tratamento de roupa é prestado mediante as condições e periocidade estabelecida no plano individual do cliente e contrato de prestação de serviços, no entanto por motivos não previstos ou por reorganização de serviços, o plano poderá ser reformulado.

NORMA 37ª - Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza simples das áreas de uso exclusivo do mesmo, considerando- se limpeza simples, a realização de tarefas como: aspirar, limpar o chão, limpar o pó, fazer a cama e limpar a casa de banho e cozinha.
2. Este serviço não inclui a limpeza de tetos, paredes, nem a limpeza de espaços que não sejam de uso exclusivo do cliente, nem espaços exteriores à habitação.
3. Os materiais e equipamentos necessários para a prestação do serviço são da responsabilidade exclusiva do cliente e devem estar disponíveis e acessíveis no seu domicílio.
9. O serviço de higiene Habitacional é prestado mediante as condições e periodicidade estabelecido no plano individual de cuidados e contrato de prestação de serviços, no entanto por motivos não previstos ou por reorganização de serviços, o plano poderá ser reformulado.
4. O serviço de higiene habitacional é prestado em dias uteis e/ou fins-de-semana e mediante disponibilidade de horários da Instituição.

NORMA 38ª - Atividades de animação e socialização

1. Estas atividades abrangem no mínimo 4 atividades semanais designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

a) Animação e lazer

i. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades de animação socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todas as respostas.

ii. Os clientes poderão participar em atividades culturais, recreativas e passeios promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, cujo a organização é da responsabilidade da diretora técnica, que comunica as atividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos;

iii. As atividades poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação que será calculada em função de variáveis como o número de participantes, as parcerias ou os recursos da Instituição, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.

iv. Para passeios e atividades que impliquem deslocações ao exterior é sempre necessária a autorização do responsável legal ou dos familiares dos clientes, quando estes não estejam na posse das faculdades necessárias para o fazer. Nestes casos pode ser solicitado o acompanhamento do cliente por parte do familiar e/ou representante legal.

v. Durante as atividades os clientes são sempre acompanhados por trabalhadores da Instituição.

vi. O transporte do cliente para a Instituição e da Instituição para o domicílio, pode ou não ficar a cargo da Instituição.

b) Aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade

i. Mediante disponibilidade e capacidade, e sendo identificados como imprescindíveis à satisfação das necessidades básicas do cliente, a Instituição poderá proceder à aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocações a entidades da comunidade a pedido do cliente e no caso de ausência do seu representante legal ou de familiares.

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

NORMA 39ª – Outros Serviços

1. Entenda-se por "outros serviços" os descritos na Norma 8ª, ponto 1, alínea f). A comparticipação de 5% em dias úteis e 10% em fins-de-semana e feriados é aplicada a cada um dos serviços escolhidos. Caso sejam escolhidos mais do que um serviço desta alínea, a percentagem aplicar será multiplicada pelo número de serviços escolhidos.

a) Administração de fármacos prescritos e/ou preparação de medicação;

i. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas, pelo que não será administrada medicação sem prescrição médica, onde conste nome do medicamento posologia e forma de administração.

ii. É da responsabilidade do cliente, familiar ou representante legal a entrega da prescrição sempre que esta seja atualizada pelo médico.

iii. A aquisição de medicação é da responsabilidade do cliente ou do seu familiar e/ou representante legal.

iv. O SAD apenas assegura a toma de medicação durante o horário em que os trabalhadores sse encontrem domicílio do cliente a prestar outros serviços como entrega de refeição, higiene pessoal ou higiene habitacional.

v. Os trabalhadores de SAD podem preparar a medicação para os clientes tomarem durante o dia, contudo a Instituição não se responsabiliza pela sua toma durante o período em que as trabalhadoras não se encontram no domicílio destes.

NORMA 40ª - Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio

1. A Instituição sempre que possível, pode realizar pequenas reparações/modificações domésticas na disposição de moveis ou equipamentos no domicílio do cliente, em situações em que o cliente tenha incapacidade física para as levar a cabe por si mesmo, ou por falta de retaguarda familiar, tendo em vista permitir maior segurança e conforto deste.
2. As intervenções a realizar no âmbito do deste serviço estão limitadas ao espaço interior das habitações.
3. Os materiais necessários para as reparações tendo um custo associado serão suportados pelo cliente.

NORMA 41ª - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode ceder as mesmas, caso exista possibilidade e disponibilidade das mesmas.
2. Aquando da cedência da ajuda técnica o cliente, seu representante legal ou familiar, deverá assinar um termo de receção e compromisso de devolução, assim que deixar de necessitar da mesma.

NORMA 42ª - Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes

A Instituição pode realizar formação e sensibilização aos familiares e/ou cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes sempre que estes o solicitarem ou sempre que se avalie necessário ou conveniente e desde que os recursos da Instituição o permitam.

NORMA 43ª – Transporte e acompanhamento a consultas e a exames complementares de diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente;
2. O transporte e o acompanhamento dos clientes desta resposta social a consultas e exames auxiliares de diagnóstico é da responsabilidade do cliente, do seu representante legal ou de familiares dos clientes.
3. Em caso de urgência, serão acionados os serviços de urgência/emergência médica disponíveis (112), e de imediato contactado o familiar, indicado como "contacto em caos de urgência", ou o representante legal, não cabendo à Instituição o acompanhamento do cliente ao hospital.

CAPÍTULO VII - Recursos

NORMA 44ª - Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos existentes definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 45ª - Direção/Coordenação Técnica

1. A Direção/Coordenação Técnica do SAD compete a um técnico com formação superior na área das ciências sociais e do comportamento, saúde, ou serviços sociais;
2. O nome e a formação do Diretor Técnico encontram - se afixado em lugar visível.
3. À Direção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo

NORMA 46ª - Estagiários e Voluntários

A Instituição está disponível para acolher estagiários e voluntários na Instituição, devendo a colaboração dos mesmos ser regulada por contratos/protocolos nos quais se estabelecerá os procedimentos a seguir e os direitos e deveres das partes.

CAPÍTULO VIII - Disposições finais

NORMA 47ª - Livro de reclamações, sugestões e elogios

Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui um Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, assim como, um livro de reclamações eletrónico que pode ser utilizado em alternativa disponível no site https://cspraimonda.pt/.

Elogios

Os elogios poderão ser registados em livro próprio, disponível com a Direção Técnica.

Sugestões

Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados ao Diretor Técnico ou, por escrito, na Caixa de Sugestões existentes na Instituição ou enviados para entro Social Paroquial de Raimonda – Avenida do Centro Cívico, nº29 4590-925, Raimonda – Paços de Ferreira.

NORMA 48ª - Registo de ocorrências

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

NORMA 49ª - Foro competente

1. Tem competência para a resolução de eventuais litígios o tribunal Judicial da Comarca do Porto Este.
2. Em Alternativa, pode – se optar pela resolução extrajudicial do litígio junto do Centro Nacional de Informação e Arbitragem e conflitos de Consumo ao qual o Centro Social Paroquial de Raimonda está vinculado.

NORMA 50ª - 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 Interno serão aprovadas em reunião da Direção e, posteriormente remetidas ao Instituto da Segurança Social, I.P. para que se pronuncie sobre o mesmo e entrando em vigor, caso decorrido aquele período, não haja orientações de correção ou alteração do mesmo este entra em vigor.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas aos clientes ou seu representante legal, 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 assistem, em caso de discordância dessas alterações.
4. Será entregue uma copia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal /pessoa de referência e familiares no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 51ª - Integração de Lacunas e Omissões

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

NORMA 52ª - Penalidades

1. Aos clientes que não cumprem as disposições finais deste regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros clientes, serão aplicadas seguintes penalidades:
   a) Numa situação em que a advertência seja aplicada pela 1ª vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
   b) Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
   c) Expulsão.
   d) As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Direção da Instituição.

NORMA 53ª - Aprovação e revisão

É da responsabilidade da Direção do Centro Social e Paroquial de Raimonda, proceder à aprovação e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAD.
O presente Regulamento Interno foi revisto e aprovado em reunião da Direção a 24/01/2024.

NORMA 54ª - Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno foi a aprovado a 20 de Novembro 2024 entra em vigor a 01 de Janeiro de 2025, revogando os anteriores Regulamentos Internos.

A Direção

Presidente de Direção
Manuel Luís Leão Pacheco de Brito

Vice-Presidente
Serafim Santos Nunes

Tesoureiro
Fernando Agostinho Neto de Sousa

Secretario
Joaquim Jorge Pinto do Couto

Vogal
António dos Santos Martins

Anexo I - Critérios de priorização na admissão

Norma 16ª	Critérios		Pontuação	Ponderação
1.a)	Vulnerabilidade Económico-social Insuficiência de Recursos Económicos: Rendimento Per Capita (RPC) do agregado familiar)	Inferior ou igual ao RMMG (Rendimento Mensal Mínimo Garantido)	10	20%
		Superior 1 x e até 2x RMMG	5	
		Superior 2 x RMMG	0	
1.b)	Necessidade de Apoio nas Avd`s (Grau de dependência)	Necessidade de Apoio Total	10	15%
		Necessidade de Apoio Parcial	5	
		Autónomo	0	
1.c)	Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para prestar o apoio necessário	Ausência de Apoio	10	15%
		Apoio Pontual	5	
		Apoio Permanente	0	
1.d)	Residência na área geográfica da resposta social	Residência na freguesia	10	15%
		Residência em freguesia limítrofe	6	
		Residência em outros concelhos limítrofes á Instituição	3	
		Residência em outros concelhos	0	
1.e)	Elementos de referência a frequentar a resposta social	Sim	10	10%
		Não	0	
1.f)	Idade	Sim	10	5%
		Não	0	

Anexo II – Comprovativo de Receção de Regulamento

Arquivar no processo do cliente

....., cliente do SAD declara que recebeu cópia do Regulamento Interno de SAD e tomou conhecimento das informações descritas no mesmo, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas. Raimonda, ... de ..... de 20..... --- Assinatura do cliente ou responsável legal do cliente

..... em representação e no interesse de .....*(nome cliente)* por este estar incapaz de o fazer e ao facto de não existir, nesta data, acompanhante nomeado, declara que recebeu cópia do Regulamento Interno de SAD e tomou conhecimento das informações descritas no mesmo, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas e reconhece, para todos os devidos efeitos legais. Raimonda, ... de ..... de 20..... --- Assinatura do familiar responsável pelo cliente

..... responsável pelo cliente ..... *(nome cliente)* do SAD declara que recebeu cópia do Regulamento Interno de SAD e tomou conhecimento das informações descritas no mesmo, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas. O presente Regulamento Interno é assinado por ..... portador do cartão de cidadão nº.....residente em..... representante do cliente e que assina a rogo deste, por este não saber assinar, na presença do mesmo e com oposição da sua impressão digital. Raimonda, ... de ..... de 20..... --- Assinatura do familiar a rogo no interesse do cliente