

CASA ABRIGO PADRE AMÉRICO
REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro de Acolhimento Temporário designado por Casa Abrigo Padre Américo, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Acolhimento Temporário para Pessoas Sem-Abrigo celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 01/04/1999 e homologado pela Direcção Geral em 13/10/1999, pertencente a Venerável Ordem Terceira de S. Francisco, Instituição Particular de Solidariedade Social destina-se a 30 clientes e rege-se pelas seguintes normas.

Princípios e Objectivos

- a) Aceitar todo o ser humano na sua dignidade intrínseca e contribuir para a sua valorização;
- b) Acolher e proteger temporariamente pessoas sem abrigo;
- c) Perspectivar uma ajustada reinserção social;
- d) Incentivar os clientes a serem agentes activos na construção do seu projecto de vida;
- e) Incluir as famílias no projecto de integração social dos clientes;
- f) Promover a vivência de uma experiência fraterna e comunitária regulada por normas;

NORMA II

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e de todos os que trabalhem na Instituição.
2. Definir os deveres dos clientes e de todos os que directa ou indirectamente colaborem com a Instituição.
3. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição.
4. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA III

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro de Acolhimento Temporário assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Alojamento
 - 1.2. Alimentação
 - 1.3. Higiene pessoal
 - 1.4. Tratamento de roupa
 - 1.5. Apoio psicossocial
 - 1.6. Cuidados básicos de saúde
 - 1.7. Apoio em medicação.
 - a) A medicação prescrita ao utente pelo seu médico não poderá ser alterada por iniciativa própria ou de terceiros, mas unicamente pelo médico.
 - b) Toda a medicação deverá ser guardada e administrada por um responsável indicado pela Direcção da Casa Abrigo, estando a sua preparação ao cuidado do pessoal de enfermagem.
2. A Casa Abrigo realiza ainda as seguintes actividades:
 - 2.1. Palestras
 - 2.2. TV/Vídeo
 - 2.3. Oficinas
 - 2.4. Passeios
 - 2.5. Convívios

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA IV

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Apresentar condições físicas e mentais adequadas ao normal funcionamento da instituição
2. Ter idade superior a 18 anos, salvo em casos considerados excepcionais pela Direcção da Instituição e/ou pela Equipa Técnica, desde que acompanhado por familiar próximo;
3. Conhecer e assinar a declaração de aceitação das normas de funcionamento da instituição;
4. Aceitar realizar testes de despistagem do consumo de álcool e drogas;
5. Estar disponível para a adequada reabilitação médica e/ou psicológica;
6. Concordar com uma formação profissional e/ou o ingresso no mercado de trabalho, sempre que estejam reunidas as condições necessárias;

7. Concordar com o levantamento e vigilância dos seus haveres e com a retenção dos objectos que eventualmente possam atentar contra a disciplina da casa;
8. Colaborar numa das oficinas existentes na Casa Abrigo;
9. Participar activamente nas tarefas da Instituição sempre que solicitado pela Equipa Técnica;

NORMA V

Candidatura

1. Para efeitos de admissão poderá ser considerada a solicitação directa do cliente ou da entidade que sinaliza, mediante o envio de uma informação social.
2. O cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega, sempre que deles seja possuidor, de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.8. *(outra documentação)*
3. O período de candidatura decorre no seguinte período: Segunda-Feira a Sábado, exceptuando Domingos e Feriados, com excepção dos clientes encaminhados pela Linha 144.
 - 3.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9h às 18h.
4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete Social.
5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VI

CrITÉrios de AdmissÃO

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Carência de Alojamento
2. Desenraizamento Familiar
3. Ausência de Meios Económicos
4. Debilidade Física
5. Transtorno Emocional

NORMA VII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir o (a) Director(a) Técnico(a) ouvida a Direcção da Instituição
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente logo que possível.

NORMA VIII

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O acolhimento será feito de segunda a sábado das 9.30 horas às 18 horas pelo Assistente Social de serviço.
2. O Cliente será devidamente informado acerca do Regulamento e Horário e Instalações da Instituição.
3. O Cliente será submetido a uma entrevista, finda a qual assinará o contrato de prestação de serviços.
- 4 – Os clientes podem usufruir do apoio da Casa Abrigo por um período máximo de seis meses que apenas poderá ser ultrapassado em situações muito especiais, mediante parecer técnico e com autorização da Direcção.
- 5 – O tempo de acolhimento poderá ser avaliado e reduzido sempre que a equipa técnica considere reunidas as condições para tal.
- 6 – Os clientes só podem ser readmitidos na Instituição depois de decorridos seis meses após a sua saída e somente em casos bem justificados. Exceptuando-se casos que configurem grave risco social, devidamente analisados pelos Técnicos e pela Direcção.

NORMA IX

Processo Individual do Cliente

1 – O processo individual é complementado por duas partes:

a) o processo social, o qual deve conter os registos das observações e diligências efectuadas

b) o processo clínico devendo conter o registo das terapêuticas prescritas e os actos de enfermagem realizados

2 – Os elementos constantes dos processos individuais dos utentes são confidenciais e de acesso restrito.

NORMA X

Listas de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão de qualquer cliente, por inexistência de vagas, este será informado na ocasião pelo Assistente Social que lhe comunicará por escrito a sua posição na lista de espera quando a houver.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

Instalações

A Casa Abrigo Padre Américo está sediada em Coimbra, na Ladeira do Carmo, n.º 3 e as suas instalações são compostas por: Quartos e Wc's, Sala de Refeições, Cozinha, sala de Convívio, Gabinete Social, Sala de Direcção, Gabinete de Enfermagem, Dispensa, Lavandaria/Rouparia, Sala de Funcionários.

NORMA XII

Horários de Funcionamento

Horário de funcionamento: 24 h / dia, durante todo o ano.

- 08h15m - Levantar.

- 08h45m às 09h15m - Pequeno almoço.

- 12h30m às 13h00 - Almoço.

- 16h00m às 16h15m - Lanche

- 18h00m às 19h00m - Banho diário.
- 19h00m às 19h30m - Jantar.
- 20h00m às 22h00m (Inverno) 23h00m (Verão) - Tempo Livre.
- 22h00 às 22h30m - Complemento de refeição no Inverno.
- 23h00 às 23h30m - Complemento de refeição no Verão
- 23h - Deitar (Inverno).
- 24h - Deitar (Verão).

- A Casa Abrigo encerra, no Inverno, às 22h00, no Verão às 23h00, hora a partir da qual não será permitida a entrada de qualquer utente. Este horário poderá ser alterado em situações devidamente justificadas junto da Direcção ou dos Assistentes Sociais.
- Entre as 24.00 h e as 08.00 h não é permitido qualquer tipo de barulho.

NORMA XIII

Entrada e Saída de Visitas

Os horários de entrada e saída de visitas são entre as 14.00 horas e as 17.00 horas.

NORMA XIV

Tabela de Participações

1 – Atendendo ao carácter do equipamento - Centro de Alojamento Temporário – e ao perfil da população a que se destina - Sem-Abrigo esta norma não se aplica.

NORMA XV

Refeições

- 1) A Casa Abrigo fornece uma alimentação adequada e saudável aos clientes.
- 2) A Ementa semanal encontra-se afixada em local público, sendo organizada pela Directora Técnica em articulação com o sector da Cozinha ouvida a Direcção.
- 3) O horário normal das refeições é o seguinte:
 - Pequeno Almoço – 08h 45m às 09h 15m
 - Almoço – 12h 30m às 13h 00m
 - Lanche – 16h 00m às 16h 15m
 - Jantar – 19h 00m às 19h 30m

Complemento refeição – 22h 00m às 22h 30m Inverno

23h 00m às 23h 30m Verão

4) Atendendo a razões de Higiene e Segurança e exceptuando casos autorizados pela Direcção, é interdito aos utentes a introdução na Casa Abrigo de quaisquer alimentos ou bebidas alcoólicas.

5) As refeições são, por regra, servidas no refeitório.

NORMA XVI

Actividades/Serviços Prestados

Actividades do Quotidiano/Obrigatórias

Banho Diário

Presença nas refeições;

Arrumação dos quartos e instalações sanitárias.

Participação nas Oficinas e/ou outras actividades propostas pela Direcção ou pela Equipa Técnica.

Lugares de Permanência

- a) O lugar de permanência dos utentes durante o dia é a sala de estar;
- b) A permanência nos quartos entre as 9.30h e as 21h só é permitida em casos excepcionais;
- c) A entrada e permanência nos quartos só é autorizada aos seus utilizadores;

Audição de Música / TV

- a) O Rádio pode ser utilizado nos quartos desde que a intensidade do som não cause perturbação;
- b) A T.V. apenas pode ser utilizada na sala de convívio;
- c) A escolha de canais será resultado de uma opção maioritária, competindo ao funcionário de serviço a sua manipulação;
- d) No horário de Verão a T.V. será desligada às 24h00 e de Inverno às 23h00;
- e) Às 6^{as} feiras e aos Sábados, os utentes poderão visionar um programa previamente escolhido desde que não ultrapasse as 24h00;

NORMA XVII

Passeios ou Deslocações

Sempre que possível, a Instituição promoverá passeios ou deslocações que serão oferecidos pela Instituição ou participados pelos clientes;

NORMA XVIII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. Funções do Director Técnico

1. No âmbito da gestão:

- a) Coordenar e supervisionar as actividades do restante pessoal;
- b) Promover o bom acolhimento e acompanhamento dos utentes.
- c) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando o sistema periódico de ementas, em articulação com o sector da cozinha, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- d) Administrar o fundo de maneo que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas através da prestação de contas;
- e) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, com o conhecimento prévio da Direcção, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria
- f) Propor à Direcção reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal, a fim de assegurar o bom ambiente interpessoal e o correcto funcionamento do Centro.
- g) Propor à Direcção a realização de acções de formação de acordo com as necessidades verificadas.
- h) Participar nas reuniões da Direcção.
- i) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- j) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;
- l) Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- m) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal.
- n) Organizar e manter actualizados os processos do pessoal.
- o) Elaborar um plano e um relatório anual de actividades.

3. No âmbito do serviço social:

- a) Apoiar os utentes na satisfação das suas necessidades.
- b) Acompanhar o processo de integração dos clientes.
- c) Emitir parecer sob os processos de admissão dos clientes.
- d) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente com reserva adequada dos documentos de carácter confidencial.
- e) Encaminhar para respostas da área da saúde quando a situação de saúde dos clientes o justifique.
- f) Articular com instituições/ serviços da comunidade sempre que a situação do cliente o exija.
- g) Assegurar e promover a colaboração, no âmbito do serviço social, com outras instituições ou entidades.
- h) Ajudar os clientes na definição do seu projecto de vida com vista a reinserção social.

Funções do Assistente Social

- a) Estudar e definir normas gerais, esquemas e regras de actuação do serviço social da instituição.
- b) Proceder à análise de problemas de serviço social directamente relacionados com os serviços.
- c) Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades.
- d) Estudar com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor).
- e) Ajudar os clientes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável.

Do pessoal auxiliar

Incumbe ao trabalhador auxiliar (serviços gerais):

- a) Proceder à limpeza à limpeza e arrumação das instalações.
- b) Proceder à lavagem e tratamento das roupas;
- c) Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos.
- d) Servir refeições.
- e) Desempenhar funções de estafeta e proceder à distribuição de correspondência
- f) Efectuar o transporte de cadáveres.
- g) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

Do pessoal de cozinha

Incumbe ao pessoal de cozinha:

1) Do cozinheiro:

- a) Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições.
- b) Elaborar ou contribuir para a confecção das ementas.
- c) Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação.
- d) Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne, proceder à execução das operações culinárias.
- e) Empratar e guarnecer os alimentos, confeccionar os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro.
- f) Executar ou zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

2) Do ajudante de cozinheiro:

- a) Limpar e cortar legumes, carnes, peixes ou outros alimentos.
- b) Preparar guarnições para pratos.
- c) Distribuir refeições sempre que seja necessário.
- d) Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção.
- e) Substituir o cozinheiro nas suas faltas e impedimentos.

Do Guarda Rondista:

Assegura a defesa, a vigilância e a conservação das instalações e dos valores que lhe sejam confiados.

Registrar a entrada e saída dos clientes, participando por escrito à Direcção Técnica qualquer anomalia observada durante o seu período de serviço no funcionamento da Instituição.

NORMA XIX

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, nos termos do Artigo 26º do Dec. Lei nº 133 – A/97, de 30 de Maio, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XX

Direitos dos Clientes

1 – Aos clientes da Casa Abrigo é assegurado um tratamento com a consideração e respeito que a sua dignidade exige, bem como a reserva da sua privacidade,

nomeadamente, no que respeita à confidencialidade dos seus dados pessoais constantes do processo individual.

2 – Os clientes da Casa Abrigo têm acesso a todos os serviços e actividades proporcionados pela Instituição.

NORMA XXI

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- 1 – Cumprir o presente regulamento e as decisões superiores sobre o funcionamento da Casa Abrigo.
- 2 – Usar de correcção na relação com os clientes, com os funcionários e com os dirigentes da Casa Abrigo.
- 3 - Satisfazer as despesas decorrentes da medicação e transportes, logo que disponha dos rendimentos considerados necessários e suficientes.
- 4 – Cumprir os horários estabelecidos.
- 5 – Proceder a arrumação dos quartos e contribuir para a manutenção da higiene das restantes instalações.
- 6 – Zelar pela boa utilização e conservação dos bens da Casa Abrigo sendo que os estragos decorrentes da falta de cuidado e/ou utilização inadequada do material serão pagos pelos utentes.
- 7 – Colaborar activamente em actividades da Casa Abrigo, designadamente na marcação e tratamento da roupa. Os utentes colocarão a sua roupa suja junto à lavandaria e levanta-la-ão, depois de lavada, no mesmo local, retirando apenas o que lhe pertence.
- 8 – Depositar à guarda de um elemento da equipe técnica, se tal for solicitado, os seus pertences pessoais, designadamente, dinheiro, tabaco e telemóvel os quais, lhe serão devolvidos à saída das instalações.
- 9 – Aos clientes da Casa Abrigo é, designadamente interdito:
 - a) Fumar nos quartos ou nas casas de banho da Casa Abrigo.
 - b) Consumir medicamentos sem prescrição médica.
 - c) Utilizar aquecedores e outros aparelhos eléctricos não autorizados pela equipa técnica.
 - e) Possuir armas de fogo e/ou brancas (canivetes, tesouras, facas, etc).
 - f) Sair do centro de acolhimento na posse de qualquer bem ou valor pertença da Casa Abrigo, excepto se for autorizado pela Direcção.

g) Ter a companhia de animais domésticos.

NORMA XXII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

A entidade gestora do estabelecimento/serviço tem direito à:

- 1.- Receber a devida comparticipação financeira relativa aos custos de funcionamento da resposta social.
- 2 – Ver respeitada a sua autonomia institucional, sem que tal limite a colaboração, com entidades públicas e privadas, no estudo da problemática objecto de intervenção.
- 3 – Recusar a entrada de clientes que apresentem notório estado de embriaguez ou sob o efeito de substâncias estupefacientes ou psicotrópicas
- 4 – Nomear na pessoa da Directora Técnica ou do Assistente Social de serviço competências para revistar bagagens e quartos sempre que haja fortes indícios que atentem contra a segurança da instituição.
- 5 – Delegar, em exclusividade, para os fins previstos na Norma IV, alínea 4, na Directora Técnica ou no Assistente Social de serviço, competências para o uso e manuseamento dos respectivos testes

NORMA XXIII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- 1 – À Venerável Ordem Terceira de São Francisco cumpre mobilizar para a Casa Abrigo os recursos próprios e outros que resultem da celebração de Acordos de Cooperação com o Estado e de acções específicas que visem desencadear movimentos de solidariedade com vista à sustentabilidade financeira da resposta social.
- 2 – Garantir o bom funcionamento da resposta social assegurando o bem-estar dos clientes e criando para os funcionários condições materiais que satisfaçam as regras de higiene e segurança no trabalho.

NORMA XXIV

Depósito, conservação e Guarda dos Bens dos Clientes

- 1 – A Casa Abrigo só se responsabiliza por objectos e valores que os clientes entreguem à sua guarda.
- 2 – No cumprimento do número anterior a Casa Abrigo pode colocar marca individualizada nos objectos e valores deixados à sua guarda.

3 – No acto de entrega à Casa Abrigo de quaisquer objectos ou valores será elaborado um contrato de depósito. Este contrato é gratuito para ambas as partes entre o cliente e o elemento da equipa técnica.

4 –A devolução de objectos ou valores será feita contra documento assinado pelos clientes.

5 – O Assistente Social gestor do caso pode, salvo casos em que tenha sido nomeado representante legal, sempre que seja notória a grave limitação da capacidade de gerir a sua pessoa ou os seus bens, solicitar a guarda de qualquer quantia em dinheiro.

6 – No cumprimento do exposto no número anterior o Assistente Social deve:

a) Constituir uma conta corrente para cada cliente, dando nota das operações de entrega ou levantamento, permitindo, a todo o momento, verificar os saldos.

b)Anexar facturas ou recibos correspondentes sempre que o levantamento de qualquer importância se destinar ao pagamento de bens ou serviços prestados ao cliente.

c) Prestar contas do valor entregue, quando for solicitado pelo utente ou pela Direcção.

6 – Para além do disposto nos números anteriores a Casa Abrigo não se responsabiliza por:

a) Empréstimo de dinheiro ou de objectos pessoais, de cliente para cliente, de clientes para funcionários e de funcionários para clientes.

b) Trocas de roupa e de objectos pessoais entre os clientes.

c) Objectos deixados nos quartos durante a permanência na Instituição.

d) Roupa e outros objectos deixados na Casa Abrigo pelos clientes depois de decorridos duas semanas após a saída da instituição, incluindo as situações expressas na Norma XXV, alíneas a) e b) do presente regulamento.

NORMA XXV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

a) Necessidade de internamento hospitalar,

b) Ausência temporária da Instituição previamente acordada e aprovada pela Direcção

c) Abandono voluntário

d) Falecimento.

NORMA XXVI

Contrato

1) O acolhimento na Casa Abrigo exige e decorre da celebração de um contrato de alojamento, que vigora, salvo indicação escrita em contrário, desde a data de admissão do utente.

2) As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes devem manifestar total adesão.

3) O contrato de alojamento cessa, nomeadamente por:

- Caducidade,
- Revogação,
- Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

NORMA XXVII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1) A Casa Abrigo Padre Américo reserva-se o direito de cessar a prestação de serviços sempre que o cliente:

- a) Usar de violência física ou verbal;
- b) Recorrer a formas de intimidação, ameaças ou insultos, quer aos funcionários, quer aos utentes
- c) Tomar atitudes que violem as normas morais;
- d) Pernoitar fora da Casa Abrigo, sem prévia autorização, ou posterior apresentação de documento hospitalar.
- e) Fumar em qualquer departamento da Casa Abrigo;
- f) Emprestar objectos pessoais e dinheiro, quer a utentes, quer a funcionários;
- g) Recusar tratamentos considerados indispensáveis, designadamente no campo do Alcoolismo, Toxicodependência, ou outro tipo de patologia;
- h) Rejeitar projectos de formação profissional e de inserção no mercado de trabalho, sempre que se considerem reunidas as condições necessárias;
- i) Consumir substâncias lícitas (álcool) ou ilícitas (drogas);
- j) Possuir e/ou usar armas de fogo e/ou brancas (canivetes, tesouras, facas etc.);
- k) Fomentar movimentos de insubordinação;
- l) Desrespeitar as normas estabelecidas pela Casa Abrigo.

NORMA XVIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de um funcionário de serviço sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXIX

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXI

Disposições Complementares

- 1) A revisão deste regulamento será elaborada pela Direcção da Casa Abrigo Padre Américo e submetida à aprovação do Conselho da Venerável Ordem Terceira de São Francisco.
- 2) A revisão deste regulamento terá que ser feita em conformidade com as disposições da Segurança Social.
- 3) O estatuto revisto, apresentado à Segurança Social para análise e definitiva aprovação.

NORMA XXXII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em Fevereiro de 2010