

Serviço de Apoio Domiciliário

Capítulo I

Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário, designado por SAD, integra as respostas sociais do Centro Social da Paróquia da Areosa, Instituição Particular de Solidariedade Social, I.P.S.S., registada no Livro nº 2 das Fundações de Solidariedade Social, fls.138, sob a inscrição nº 34/85, com sede na Rua da Igreja da Areosa, nº 91, Igreja da Areosa, 4200-323 Porto, funciona na Travessa da Areosa, nº 75, 4200-087 Porto e rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Objetivos

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Proporcionar um serviço de qualidade a nível de SAD.
- b) Promover o respeito pelos direitos dos clientes, nomeadamente da sua dignidade e intimidade de vida privada.
- c) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do centro social.

CAPÍTULO II

Definições e Objectivos

Norma III

Definição

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a 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 IV

Objectivos

Constituem objetivos do SAD:

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

CAPÍTULO III

Processo de Admissão

Norma V

Condições de Admissão

Serão admitidos candidatos de ambos os sexos, que apresentem as seguintes condições:

- Pessoas com 65 ou mais anos em situação de reforma, pré-reforma ou pensionista.
- Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.
- Serem moradores na área da Paróquia da Areosa ou em zonas limítrofes;

Norma VI

Critérios de Admissão

Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão do total de clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

1. Situação social e economicamente desfavorecida;
2. Idade do candidato (indexada à idade de reforma vigente);
3. Grau de autonomia e tipo de cuidados requeridos;
4. Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o apoio necessário;
5. Risco de isolamento social;
6. Situação de emergência social.

Norma VII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao cliente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados na admissão.

Norma VIII

Responsabilidade da admissão

A admissão do cliente é da responsabilidade do Diretor(a) Técnico(a) da Instituição e será feita de acordo com as normas constantes no presente regulamento.

Norma IX

Inscrição

1. A inscrição nos serviços poderá ser feita em qualquer época do ano, ficando a admissão dependente da existência de vagas e do parecer do Responsável do SAD.
2. Para a formalização de inscrição, os candidatos deverão apresentar os seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato;
 - b) Cartão de Contribuinte do candidato;
 - c) Cartão de Identificação da Segurança Social do candidato (NISS);
 - d) Cartão de Utente (SNS e/ ou outro subsistema) do candidato;
 - e) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do responsável (quando aplicável);
 - f) Cartão de Contribuinte do responsável (quando aplicável);
 - g) Comprovativo atualizado do valor das pensões do candidato e outros rendimentos referentes;
 - h) Declaração de IRS + Nota de liquidação do ano transato. Nas situações em que estejam isentos de apresentação das declarações, deverá ser entregue declaração emitida pelas finanças a confirmar situação;
 - i) Documentos comprovativos de encargos com habitação (último recibo de renda ou comprovativo de empréstimo bancário);
 - j) Declaração da farmácia com indicação da despesa média mensal para medicação crónica;
 - k) Comprovativo de despesas com transportes públicos (passe);
 - l) Relatório do médico assistente com indicação da situação de saúde e outros documentos médicos/informações do estado de saúde que sejam pertinentes (medicação que toma e/ou dieta que faz);
 - m) 1 Fotografia tipo passe;

Norma X

Contrato de prestação de serviços

1. No ato de admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente ou pessoa próxima, onde constem nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respectivo horário, bem como a mensalidade praticada, constam no respetivo contrato.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à atualização do contrato, na respetiva adenda.
4. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de **trinta** dias.
5. Na assinatura do contrato deverá ser anexado o presente regulamento e entregue ao próprio ou a pessoa próxima, que assinará um documento que comprove a recepção do mesmo e a concordância com as normas aí estabelecidas.

Norma XI

Desistência da frequência dos Serviços

Em caso de desistência da frequência do SAD, o cliente ou pessoa próxima deverá comunicar esse facto, por escrito, ao Diretor(a) Técnico(a) Responsável, com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da desistência.

Capítulo IV

Regras de Funcionamento

Norma XII

Capacidade

A capacidade da resposta social é 70 clientes, definida por acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto.

Norma XIII

Direcção e Coordenação

1. A Direcção técnica de SAD é da competência do Diretor Técnico da Instituição.
2. Em cada ano, o Presidente da Instituição delega essas competências no Diretor(a) Técnico (a), cujo nome será afixado em local visível, e a quem compete, designadamente:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade, pela organização, planificação, execução, controlo e avaliação dos serviços;
- b) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- c) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
- d) Garantir a qualidade dos serviços prestados, designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica;
- e) Sensibilizar os funcionários face às problemáticas dos clientes.

Norma XIV

Quadro de Pessoal

1. Para assegurar o normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado.
2. O quadro de pessoal da resposta social encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes, sua formação e conteúdo funcional, definido no acordo de cooperação e de acordo com a legislação em vigor.

Norma XV

Período de funcionamento

1. O SAD funciona durante todos os dias da semana.
2. O SAD funciona todo o ano, excepto nos dias 01 de Janeiro, Domingo de Páscoa e 25 de Dezembro.
3. Nos dias referidos anteriormente, será salvaguardado a prestação de alguns serviços a pessoas sem retaguarda familiar.

Norma XVI

Horário de Funcionamento

1. O SAD é prestado das 8.30 h às 17h30.
2. O Horário de atendimento ao cliente será definido pela Responsável do Serviço.

Norma XVII**Serviços Prestados**

O SAD reúne condições para prestar os seguintes cuidados e serviços:

- Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- Higiene pessoal adicional;
- Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- Fornecimento das refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- Alimentação Apoiada;
- Tratamento de roupa de uso pessoal do utente;
- Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- Apoio Psicossocial;
- Cuidados de Imagem;
- Transporte a serviços de saúde e outros.

Norma XVIII**Refeições**

1. O serviço de fornecimento de alimentação consiste numa atividade por dia que corresponde ao fornecimento e apoio mínimo e simultâneo das duas principais refeições, almoço e jantar, todos os dias contratualizados, excetuando quando por vontade expressa do cliente, não seja necessário o fornecimento e apoio de ambas;
2. A alimentação será ajustada a alergias ou intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que:
 - a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista).
 - b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições.
3. As ementas serão afixadas, mensalmente, na Instituição.

Norma XIX**Saúde**

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar o facto à pessoa próxima do cliente.
2. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e deslocação ao hospital da área, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. A pessoa próxima do cliente, depois de avisada, pelos serviços da Instituição, será o responsável pelo devido acompanhamento do cliente na unidade hospitalar.
4. A administração de medicamentos ao cliente obriga a cópia de prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento.

Capítulo V

Direitos e Deveres

Norma XX

Direitos dos Clientes

Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento, os clientes do SAD têm ainda os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Exigir a prestação dos serviços contratados;
- d) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- e) Não estar sujeito a coação física e/ ou psicológica;
- f) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem autorização prévia do cliente ou pessoa próxima;
- g) O direito à custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja confiada ao serviço;
- h) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
- i) Ter acesso ao livro de reclamações;
- j) O direito à gestão corrente dos seus bens.

Norma XXI

Deveres dos Clientes

Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento, os clientes de SAD têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas do Serviço de Apoio Domiciliário de acordo com o estipulado neste Regulamento.
- b) Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente.
- c) Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços.
- d) Respeitar e tratar com educação os colaboradores da Instituição.
- e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente.
- f) Informar o Responsável do Centro Social, sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

- g) Promover um bom ambiente de convívio entre todos.
- h) Acatar quaisquer directrizes que provenham de pessoa legitimamente responsável.

Norma XXII

Direitos dos colaboradores

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os colaboradores do SAD gozam do direito de serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos clientes e pessoas próximas.

Norma XXIII

Deveres dos colaboradores

Aos colaboradores de SAD cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

Norma XXIV

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas.
- b) Exigir o cumprimento do Presente Regulamento.
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Norma XXV

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados.
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes.
- c) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade.
- d) Garantir sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes.
- e) Envolver sempre que possível, familiares e amigos dos clientes nas atividades da Instituição, participando eventuais custos, se tal for necessário.
- f) Possuir livro de reclamações.

Capítulo VI

Comparticipações Familiares

Norma XXVI

Definição de Participação Familiar

Considera-se participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

Norma XXVII

Agregado familiar

Para além do cliente da resposta social, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

Não são considerados para efeitos do agregado familiar as pessoas que se encontrem nas seguintes condições:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

Norma XXVIII

Rendimentos do agregado familiar

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

Sempre que esses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Norma XXIX**Despesas fixas do agregado familiar**

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Norma XXX**Cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal, do agregado familiar**

O rendimento *per capita* é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal.

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado).

D = Despesas fixas.

N = Número de elementos do agregado familiar.

Norma XXXI**Prova dos rendimentos e das despesas fixas**

A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuar as diligências que considere adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

Norma XXXII**Montante máximo da comparticipação familiar**

A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

Considera-se custo médio real do cliente, aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de clientes a frequentarem a resposta social nesse ano.

Norma XXXIII**Redução da comparticipação familiar**

1. Haverá lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
2. Havendo elementos do agregado familiar a beneficiar do SAD, será concedido um desconto de 20% sobre a comparticipação familiar de um dos elementos relativamente aos serviços presentes no contrato de prestação de serviços inicial.

Norma XXXIV**Revisão da comparticipação familiar**

1. A revisão da comparticipação familiar é realizada anualmente.
2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar (de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social,) designadamente, no rendimento *per capita* mensal, pode a instituição proceder à revisão da respetiva comparticipação.
3. O cliente ou pessoa próxima 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. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente ou pessoa próxima por carta ou pessoalmente com uma antecedência de trinta dias.

Norma XXXV**Comparticipação Familiar**

1. O valor da participação familiar pela frequência da resposta social é determinado pela aplicação de uma percentagem entre 40% e 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com as normas em vigor definidas na Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
2. A participação familiar referida no ponto 1 corresponde à prestação dos seguintes serviços de acordo com a distribuição percentual sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar que a seguir se expõe:

Serviço	Distribuição percentual sobre o rendimento <i>per capita</i> do agregado familiar
Cuidados de higiene e conforto pessoal	15%
Higiene Pessoal Adicional	1%
Cuidados de Imagem	2%
Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados	5%
Fornecimento das refeições à semana, respeitando as dietas com prescrição médica	28%
Fornecimento das refeições ao fim de semana e feriados, respeitando as dietas com prescrição médica	10%
Alimentação Apoiada	1%
Tratamento de roupa de uso pessoal do cliente	8%
Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade	1%
Apoio Psicossocial	4%

3. A prestação de serviços extraordinários será cobrada de acordo com preço afixado na instituição.
4. A Direção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da participação, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.
5. A prestação de falsas declarações ou a omissão de qualquer rendimento poderá levar à suspensão ou exclusão do cliente.

Norma XXXVI**Prazos de pagamento**

1. A comparticipação familiar deverá ser paga até dia **10 (dez)** do respectivo mês.
2. Na mesma data deverão ser pagas todas as outras despesas aplicáveis ao cliente, caso de necessidades acrescidas.
3. A falta de pagamento dentro do prazo estipulado, sem motivo justificado, implicará a suspensão da frequência dos serviços, até que se verifique a sua regularização.
4. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado deverão ser apresentadas ao Responsável do Centro Social.

Capítulo VII**Disposições finais****Norma XXXVII****Procedimento disciplinar**

1. O não cumprimento das normas constantes deste Regulamento poderá conduzir à aplicação de sanções disciplinares diversas, de acordo com a gravidade das faltas, nomeadamente a suspensão temporária dos serviços e a exclusão dos serviços.
2. A exclusão será a sanção máxima aplicada a um cliente, cujo comportamento seu ou da pessoa próxima, pela sua gravidade, torne irremediavelmente impossível a continuidade do apoio prestado.
3. Compete à Direção da Instituição ordenar a realização do processo disciplinar.
4. Eventuais sanções disciplinares serão deliberadas pela Direção da Instituição.
5. As sanções a aplicar ao cliente deverão sempre ter em conta a gravidade do comportamento, as circunstâncias (atenuantes ou agravantes) em que as mesmas se verificaram, o grau de culpa do cliente e o carácter esporádico ou recorrente do comportamento do mesmo.
6. Após a análise dos aspectos referidos, será aplicada uma sanção ao cliente, de entre as seguintes:
 - a) Repreensão verbal;
 - b) Repreensão por escrito;
 - c) Arcar com as despesas dos prejuízos materiais causados;
 - d) Suspensão temporária da frequência do Centro;
 - e) Suspensão definitiva (expulsão).
7. A aplicação de qualquer das sanções, acima referidas, com excepção da repreensão verbal, deverá ser precedida de comunicação à Direção da Instituição que apreciará e julgará da sua aplicação.
8. A aplicação das sanções, atrás referenciadas, deverá ser comunicado ao cliente, por escrito, e conterá, em súmula, as razões que levaram à aplicação daquela sanção.
9. O cliente poderá apresentar a sua defesa à Direção da Instituição.

Norma XXXVIII**Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social possui livro de reclamações que poderá ser solicitado sempre que desejado.

Norma XXXIX**Alterações ao Regulamento Interno**

Nos termos da legislação em vigor, o Responsável do Centro Social deverá informar o cliente ou pessoa próxima, assim como o Instituto da Segurança Social, sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma XL**Integração de lacunas**

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

Norma XLI**Legislação Aplicável**

Os princípios legislativos pelos quais se rege o SAD são:

1. Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de Março - Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
2. Portaria nº 196-A/2015 de 1 Julho - Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
3. Portaria nº 38/2013 de 30 de Janeiro.
4. Circular nº 4/14 de 16 de Dezembro - Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
5. Contrato coletivo de trabalho para as IPSS.

Norma XLII**Entrada em Vigor**

O presente regulamento foi alterado e aprovado em reunião de Direção em // e entra em vigor //.