

Centro de Dia

Capítulo I

Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de aplicação

A resposta social de Centro de Dia do Centro Social da Paróquia da Areosa, Instituição Particular de Solidariedade Social, I.P.S.S., registada no Livro nº2 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-4200-232 Porto, funciona na Travessa da Areosa, nº 75,4200-087 Porto e rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Objectivos

O presente regulamento Interno visa:

- a) Proporcionar um serviço de qualidade a nível de Centro de Dia.
- b) Promover o respeito pelos direitos dos utentes, 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

Definição e Objectivos

Norma III

Definição

O Centro de Dia é uma Resposta Social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas no seu meio sociofamiliar.

Norma IV

Objectivos

Os objetivos do Centro de Dia são:

- a) Prestar serviços que satisfaçam as necessidades básicas dos clientes;
- b) Prestar apoio psicossocial;
- c) Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento.

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 anos 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.

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 utente 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 utente é da responsabilidade do Director(a) Técnico 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 Director(a) Técnico do Centro Social.
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;
 - n) Declaração assinada pelo candidato ou responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual do utente.

Norma X

Contrato de prestação de serviços

1. No acto de admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o utente 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 de adenda ao contrato, que dele faz parte integrante.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização, no contrato, da respectiva adenda.
4. As alterações deverão ser comunicadas ao utente, 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 Centro de Dia, o utente ou pessoa próxima deverá comunicar esse facto, por escrito, ao Responsável do Centro Social 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 de 120 utentes, definida por acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto.

Norma XIII

Direcção e Coordenação

1. A Direcção técnica do Centro de Dia é da competência do Director(a) Técnico(a) da Instituição.
2. Em cada ano, o Presidente da Instituição delega essas competências no Director(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 de pessoal a trabalhar no Centro de Dia.

- c) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respectivo plano de cuidados.
- d) Garantir a qualidade dos serviços prestados, designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando se necessário, o plano de cuidados estabelecido.
- e) Sensibilizar os funcionários face às problemáticas dos utentes idosos.

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 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 **Funcionamento**

1. O Centro de Dia Funciona durante todos os dias úteis. Pode funcionar aos fins-de-semana e feriados entre as 12 horas e as 13.30 horas apenas para servir almoços.
2. 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 de alimentação a pessoas sem retaguarda familiar.
4. Nos dias úteis o horário de funcionamento é das 8.30 horas às 18 horas.
5. Os serviços funcionam em regime aberto, podendo os utentes circular livremente dentro e fora das instalações do Centro Social.
6. Qualquer responsabilidade da Instituição cessa assim que o utente deixe as instalações da Instituição.

Norma XVI **Serviços prestados**

O Centro de Dia reúne condições para prestar os seguintes serviços:

- **Serviços Base** (Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica; Atividades de animação e socialização; Apoio Psicossocial);

- Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- Tratamento de roupa de uso pessoal do utente;
- Cuidados de Imagem;
- Transporte (de e para o Centro Social).

Norma XVII **Refeições**

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
 - Pequeno – almoço - das 9h às 10 horas
 - Almoço – das 12h às 14 horas.
 - Lanche – das 16h às 17 horas.
 - Jantar ou Suplemento para jantar disponibilizadas ao cliente para consumo no exterior.
2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao utente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
3. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível.
4. A alimentação será ajustada a alergias e 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 confecção dessas refeições.

Norma XVIII **Saúde**

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar o facto à pessoa próxima do utente.
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 utente, depois de avisada, pelos serviços da Instituição, será o responsável pelo devido acompanhamento do utente na unidade hospitalar.
4. A administração de medicamentos ao utente 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 XIX

Direitos dos Utentes

Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento, os utentes do Centro de Dia têm ainda os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, 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 utente ou pessoa próxima.
- g) O direito à custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja confiada ao serviço.
- h) Participar nas actividades promovidas pelo Centro Social, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
- i) Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis do Centro Social.
- j) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento.
- k) Ter acesso ao livro de reclamações.
- l) O direito à gestão corrente dos seus bens.
- m) O utente poderá entregar à guarda da Instituição, bens pessoais que constarão de uma lista discriminativa a elaborar na data de admissão e que farão parte do processo individual.

Norma XX

Deveres dos utentes

Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento, os utentes do Centro de Dia têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas do Centro de Dia de acordo com o estipulado neste Regulamento.
- b) Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a participação familiar fixada conforme o acordado no contrato de prestação de serviços, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente.

- 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 utente.
- 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.
- i) Participar, na medida das suas possibilidades, nas actividades desenvolvidas, compartilhando eventuais custos, se tal for necessário.

Norma XXI

Direitos dos colaboradores

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

Norma XXII

Deveres dos colaboradores

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

Norma XXIII

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 utentes e pessoas próximas.
- b) Exigir o cumprimento do Presente Regulamento.
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Norma XXIV

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 utentes.

- c) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade.
- d) Garantir sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes.
- e) Envolver sempre que possível, familiares e amigos dos utentes nas actividades da Instituição, participando eventuais custos, se tal for necessário.
- f) Possuir livro de reclamações.

Capitulo VI

Comparticipações Familiares

Norma XXV

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 XXVI

Agregado familiar

Para além do utente 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente 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 XXVII

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 XXVIII

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 XXIX**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 XXX**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 participação familiar até ao limite da participação familiar máxima.

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

Norma XXXI**Montante máximo da participação familiar**

A participação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente 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 utente 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 utentes a frequentarem a resposta social nesse ano.

Norma XXXII

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 Centro de Dia, 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 XXXIII

Revisão da comparticipação familiar

1. A revisão da comparticipação familiar é realizada, ordinariamente, no início de cada ano civil.
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 XXXIV
Comparticipação Familiar

1. O valor da participação familiar pela frequência da resposta social é determinado pela aplicação de uma percentagem entre 45% e 60% 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
<p style="text-align: center;">Serviços Base:</p> <p>Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica.</p> <p>Atividades de animação e socialização.</p> <p>Apoio Psicossocial.</p>	30%
Fornecimento das refeições ao fim de semana e feriados	10%
Cuidados de higiene e conforto pessoal	5%
Cuidados de Imagem	1%
Tratamento de roupa de uso pessoal do utente	7%
Transporte (domicílio- Centro de Dia – domicílio)	7%

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 XXXV

Prazos de pagamento

1. A comparticipação familiar deverá ser paga até dia **10 (dez)** do respetivo 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 XXXVI

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 utente e o carácter esporádico ou recorrente do comportamento do mesmo.
6. Após a análise dos aspetos referidos, será aplicada uma sanção ao utente, 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 exceção 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 utente, por escrito, e conterà, em súmula, as razões que levaram à aplicação daquela sanção.
9. O cliente poderá apresentar a sua defesa à Direção da Instituição.

Norma XXXVII

Livro de reclamações

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

Norma XXXVIII

Alterações ao Regulamento Interno

Nos termos da legislação em vigor, o Responsável do Centro Social deverá informar o utente ou pessoa próxima, assim como ao 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 XXXIX

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 XL

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi alterado e aprovado em reunião de Direção em __/__/201__, e entra em vigor _____.