

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **TRANSPORTE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª**

#### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A UNITATE – Associação de Desenvolvimento da Economia Social, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Évora em 07/07/2021 para a resposta social de Transporte de Pessoas com Deficiência. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 2ª**

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O Transporte de Pessoas com Deficiência é uma resposta social, de âmbito inter-concelhio, que se consubstancia no transporte de cidadãos com deficiência (comprovada por via de atestado multiusos ou outro documento médico) que, por dificuldades de mobilidade inerente à sua condição e a circunstâncias diversas, nomeadamente sociofamiliares (ex.: idade avançada dos cuidadores), localização da habitação e rede de transportes/mobilidade insuficiente, apresentem dificuldades em se deslocar do local onde residem para as respostas sociais/serviços de que necessitam.

Centra-se na prestação de serviços de forma individualizada e personalizada e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, na sua redação atual;
- c) Decreto-Lei n.º 33/2014, 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;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC.

### **NORMA 3ª**

#### **OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

1. O presente regulamento visa:

- a) a definição das normas de funcionamento da resposta social Transporte de Pessoas com Deficiência;
- b) promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- c) assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- d) promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

### **NORMA 4ª**

#### **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL**

1. São destinatários dos serviços da resposta as pessoas com deficiência (comprovada por via de atestado multiusos ou outro documento médico), com idade igual ou superior a 16 anos, que, por dificuldades de mobilidade inerente à sua condição e a circunstâncias diversas, nomeadamente sociofamiliares (ex.: idade avançada dos cuidadores), localização da habitação e rede de transportes/mobilidade insuficiente, apresentem dificuldades em se deslocar do local onde residem para as respostas sociais/serviços de que necessitam.

2. Constituem objetivos da resposta social:

- a) Propiciar o transporte dos destinatários entre o local onde residem e as respostas sociais/serviços ou entre respostas sociais frequentados pelos utentes;
- b) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e das suas famílias;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Prestar serviços de transporte e acompanhamento adequados às necessidades dos utentes;
- e) 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;

h) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### **NORMA 5ª**

##### **SERVIÇOS PRESTADOS**

1. A resposta social assegura a prestação dos seguintes serviços:

a) Acompanhamento e transporte com vista à satisfação das necessidades de transporte inerentes à vida quotidiana dos utentes.

#### **NORMA 6ª**

##### **INSTALAÇÕES**

1. A resposta social Transporte de Pessoas com Deficiência encontra-se sediada na sede social da UNITATE – Associação de Desenvolvimento da Economia Social, sita em Vila Viçosa, na Rua António Matos Costa, 10A, dispondo as instalações de gabinete de atendimento dedicado, sala de espera e sanitários.

### **CAPÍTULO II**

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA 7ª**

##### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão nesta resposta social:

- a) Estar enquadrado nas condições referidas na NORMA 4ª;
- b) Carecer da prestação de cuidados que assegurem a supressão de dificuldades de mobilidade.

#### **NORMA 8ª**

##### **INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar quando necessário;
  - d) Atestado multiusos ou declaração médica comprovativa de deficiência;
  - e) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos do estabelecimento, por carta ou por e-mail.

### **NORMA 9ª**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

<b>Crítérios</b>	<b>Ponderação</b>
<b>Idade</b> <u>Escala:</u> Menos de 50 – 1   50 a 64 Anos – 2   Mais de 64 Anos – 3	10%
<b>Grau de Dependência</b> <u>Escala:</u> Independente – 1   Parcialmente Dependente – 2   Totalmente Dependente – 3	30%
<b>Situação Económica</b> <u>Escala:</u> Estável – 1   Parcialmente Precária – 2   Totalmente Precária – 3	20%
<b>Risco de Isolamento Social</b> <u>Escala:</u> Baixo – 1   Moderado – 2   Elevado – 3	30%
<b>Condições Habitacionais</b> <u>Escala:</u> Boas – 1   Medianas – 2   Más – 3	10%

### **NORMA 10ª**

#### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social elaborado pela equipa técnica afeta à resposta social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento, após entrevista com o utente.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção Técnica.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 Dias, através de carta.

4. 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.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

#### **NORMA 11ª**

##### **ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Definição das regras e forma de acesso/requisição dos serviços.

#### **NORMA 12ª**

##### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação da situação social;
  - e) Registo de serviços;
  - f) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - g) Exemplar assinado por ambas as partes do contrato de prestação de serviços;
  - h) Comprovativo assinado pelo utente ou seu representante legal, de entrega da cópia do Regulamento Interno, na altura da assinatura do contrato de prestação de serviços;
  - i) Todos os documentos entregues pelo utente no momento da candidatura;
  - j) O processo individual está capeado com o nome do residente, data de admissão e número de processo.

2. Está assegurado o acesso restrito do processo individual e respetivo arquivo em condições de segurança e confidencialidade, mantendo-se o direito de consulta aos técnicos, entidades competentes, aos utentes e/ou representantes legais.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### **CAPÍTULO III**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

##### **NORMA 13ª**

##### **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

1. O Transporte de Pessoas com Deficiência funciona todos os dias úteis ao longo do ano, podendo pontualmente prestar serviços em feriados e fins-de-semana.
2. O horário de funcionamento durante os dias úteis decorre entre as 8:00h e as 18:00h.
3. Caso um utente necessite que a prestação de serviços ocorra em feriados e/ou fins-de-semana, deverá requerê-lo (por via telefónica ou presencial) com a máxima antecedência possível à Instituição, a quem cabe avaliar (com base na urgência da necessidade e na disponibilidade do pessoal) a viabilidade da realização do transporte e comunicar o resultado dessa avaliação ao utente.
4. O agendamento de serviços na modalidade pontual deverá ser preferencialmente realizado por via telefónica junto dos serviços administrativos da Instituição, nos dias úteis entre as 9.30h e as 17:30h.

##### **NORMA 14ª**

##### **CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. 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 carácter 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) 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.

3. 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 - 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);

c) 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;

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 - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças 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;

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

g) 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 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%;

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

## **NORMA 15ª**

### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da tipologia de apoio prestado, designadamente se se trata de:



a) Transporte/accompanhamento regular, que pressupõe a prestação de serviços com periodicidade definida e de forma continuada, independentemente do número de vezes;

b) Transporte/accompanhamento pontual, que decorre da necessidade de assegurar a prestação de serviços para supressão de carências específicas e/ou momentâneas.

2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços na modalidade regular é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a tabela de comparticipações em vigor na Instituição:

<b>Transporte/Acompanhamento</b>	<b>% do Rend. Per Capita</b>
<b>Frequência da Resposta</b>	<b>25%</b>

3. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços na modalidade pontual é determinada pela aplicação de um valor unitário por cada quilómetro percorrido acrescido de um valor unitário por cada hora de acompanhamento<sup>1</sup>, sendo o apuramento dos montantes unitários realizado a partir do enquadramento dos utentes num dos escalões previstos em tabela específica, desenhados tendo por base o rendimento per capita do respetivo agregado familiar (RC):

<b>Nº Utes</b>	<b>% RMMG</b>	<b>1º</b>	<b>2º</b>	<b>3º</b>	<b>4º</b>	<b>5º</b>
		<b>&lt; 30%</b>	<b>30% - 50%</b>	<b>50% - 70%</b>	<b>70% - 100%</b>	<b>&gt; 100%</b>
<b>1</b>	<b>Valor km / utente</b>	0,15€	0,20€	0,25€	0,30€	0,35€
	<b>Valor h / utente</b>	2,75€	3,00€	3,25€	3,50€	3,75€
<b>2</b>	<b>Valor km / utente</b>	0,11€	0,15€	0,19€	0,23€	0,26€
	<b>Valor h / utente</b>	2,06€	2,25€	2,44€	2,63€	2,81€
<b>3 ou Mais</b>	<b>Valor km / utente</b>	0,08€	0,10€	0,13€	0,15€	0,18€
	<b>Valor h / utente</b>	1,38€	1,50€	1,63€	1,75€	1,88€

4. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª 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;

5. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Estando em falta a entrega dos documentos probatórios, solicitados na Norma 14ª deste regulamento, relativos à declaração de rendimentos do utente, a Instituição convencionada que o utente é integrado no escalão máximo.

<sup>1</sup> Não contempla o período da viagem/deslocação

<sup>2</sup> Utes em simultâneo

6. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
7. Quaisquer alterações às tabelas de participações em vigor serão comunicadas com uma antecedência mínima de 30 dias ao utente e ao seu familiar responsável.

#### **NORMA 16ª**

##### **PAGAMENTO DAS COMPARTICIPAÇÕES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao décimo dia do mês a que se refere, no caso de utentes integrados no transporte/acompanhamento regular.
2. Quando se tratem de utentes enquadrados no transporte/acompanhamento pontual, o pagamento do serviço deverá ser realizado nos dois dias imediatos à respetiva prestação.
3. Quando o utente opte pela realização do pagamento em numerário, poderá fazê-lo diretamente nos serviços administrativos da Instituição, nos dias úteis entre as 9.30h e as 17:30h.
4. Será entregue ao utente o recibo do valor pago no ato de cada pagamento efetivado.
5. Perante ausências de pagamento, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar o valor em dívida.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **RECURSOS**

#### **NORMA 17ª**

##### **QUADRO DE PESSOAL**

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

#### **NORMA 18ª**

##### **DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica da resposta social compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

#### **NORMA 19ª**

##### **CONTEÚDO FUNCIONAL DO PESSOAL**

1. Além da Direção Técnica, integram o quadro de pessoal:

a) Motoristas – a quem compete assegurar o transporte dos utentes, assegurar a conservação e limpeza dos veículos, verificar diariamente os níveis do óleo, da água e da pressão dos pneus e zelar pela segurança dos passageiros.

b) Ajudantes de Ação Direta – responsáveis por assegurar, sempre que necessário, o acompanhamento direto aos utentes tendo em vista o respetivo bem-estar, guiando-os, auxiliando-os na prossecução das suas tarefas e estimulando-os através da conversação.

#### **CAPÍTULO V**

##### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 20ª**

##### **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos utentes:

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) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

d) Participar nas atividades realizadas no âmbito da resposta social, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

e) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

f) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa da resposta social na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e os dirigentes da Instituição;
- c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação devida;
- e) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da resposta social;
- f) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

#### **NORMA 21ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

##### 1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários ao 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) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

##### 2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes 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) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Auscultar o grau de satisfação dos utentes, na persecução da prestação de um serviço de qualidade;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

#### **NORMA 22ª**

##### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços entre o utente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. No momento da assinatura do contrato é entregue um exemplar do Regulamento Interno ao utente, ou seu representante legal, e é por este assinado um documento que comprove a entrega do mesmo.

#### **NORMA 23ª**

##### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviço por uma das partes, ou por morte do utente.
2. Por denúncia, deverá a parte denunciante informar a outra parte com 15 dias de antecedência, após os quais terá lugar a rescisão do contrato de prestação de serviços.
3. Se as normas deste regulamento forem violadas, designadamente falta de pagamento por mais de 2 meses consecutivos, quebra do dever de respeitar os outros utentes, familiares e funcionários, a Direção da Instituição reserva-se o direito de resolver o contrato celebrado,

mediante comunicação escrita e fundamentada ao utente, com o mínimo de 15 dias de antecedência do prazo de resolução.

#### **NORMA 24ª**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, esta resposta possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que solicitado pelo utente e/ou familiar e possuir Livro de Reclamações Eletrónico, em conformidade com a legislação em vigor.

#### **CAPÍTULO VI**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 25ª**

#### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verificarem alterações no funcionamento da resposta social resultantes da avaliação geral dos serviços prestados tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente 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 assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Todas as alterações ao presente documento são, após aprovadas pela Direção da Instituição, comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social de Évora com 30 dias de antecedência relativamente à data da sua entrada em vigor.

#### **NORMA 26ª**

#### **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 27ª**

**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento foi aprovado pela Direção da Instituição a 03/05/2021, entrando em vigor em 03/06/2021.