

# REGULAMENTO INTERNO

## CENTRO DE DIA





# Regulamento Interno CD – Centro de Dia

Versão: 1

## 1. ÂMBITO DA APLICAÇÃO

O presente regulamento visa definir as normas de funcionamento do equipamento social, centro de convívio, aplica-se a quem beneficia das atividades e serviços prestados pelo mesmo, bem como a quem aqui presta a sua atividade.

Está afixado na valência e disponível para consulta, sendo entregue no ato da inscrição.

### 1.1 Objetivos

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento;
- Fomentar a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais.

## 2. NATUREZA

O Centro Social Paroquial São Maximiliano Kolbe, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, canonicamente ereta com personalidade jurídica no foro canónico e cívico, pertencente à Paróquia de São Maximiliano Kolbe do Vale de Chelas.

A ação do Centro Social inspira-se na Doutrina Social da Igreja e obedece genericamente aos seguintes objetivos/valores:

- a) O respeito pela dignidade da pessoa humana e o dever de contribuir para o seu desenvolvimento espiritual e cultural;
- b) O fortalecimento do serviço comunitário, de modo que os indivíduos, as famílias e os demais agrupamentos da Paróquia, empenhando-se num trabalho em comum, se tornem promotores da sua própria valorização;
- c) A criação de estruturas de comunicação cristã de bens e de estrutura mútua, bem como o apoio aos mais carenciados, mobilizando para o efeito os indispensáveis recursos humanos e materiais.

## 3. GESTÃO

Exercida graciosamente pela direção do Centro Kolbe que o administra, respondendo, por isso, perante o ISS–Instituto da Segurança Social.

## 4. SEDE

O Centro Kolbe está sediado na Praça Dr. Fernando Amado Lote 566 – Loja C/D, Bairro do Condado, 1950 – 091 Lisboa

Telefone: **218 595 278** email: **geral@centrokolbe.pt**



# Regulamento Interno CD – Centro de Dia

Versão: 1

## 4.1 Horário, funcionamento e localização dos serviços administrativos

**Morada:** Av. João Paulo II Creche Cor de Rosa, dias úteis das 8h30h às 12h30 e 14h30 às 18h00

- O Centro Kolbe encerra aos feriados e fins-de-semana.
- Eventualmente pode encerrar, por necessidades previamente programadas ou épocas festivas não feriado oficial, que requeiram o encerramento total ou parcial dos serviços.
- Nos serviços administrativos, poderá obter todos os esclarecimentos sobre o funcionamento dos serviços, bem como fazer qualquer marcação de esclarecimentos e eventual entrevista, com uma Assistente Social.

## 5. CENTRO DE DIA

É uma resposta social, desenvolvida em equipamento aberto (o cliente é o único responsável pelas suas faltas ou saídas do espaço sem dar conhecimento).

Consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção do utente no seu meio habitual de vida.

Visa a promoção da sua autonomia, envelhecimento ativo e da prevenção de situações de dependência ou o seu agravamento.

O Centro de Dia está organizado por atividades socio recreativas e culturais com a participação ativa dos utentes aderentes.

### 5.1 Objetivos

- a) Promoção de serviços que satisfaçam as necessidades básicas do utente, contribuindo assim para a melhoria da qualidade de vida;
- b) Promover a autonomia e a segurança económica dos clientes;
- c) Estimular a sua participação na resolução dos seus problemas e das respetivas famílias;
- d) Agilizar a articulação na vida social e cultural da comunidade;
- e) Impulsionar as relações interpessoais dos idosos com outros grupos etários;
- f) Ocupação dos tempos livres com atividades lúdicas e educativas.

### 5.2 Identificação dos serviços com base na tabela de comparticipação

Os serviços de seguida mencionados, dependem de avaliação social, existência de vaga e de acordo com o ajustado no ato da inscrição e atualização anual:

- A. Lanche
- B. Sopa extra
- C. Banho
- D. Transporte
- E. Animação



# Regulamento Interno CD – Centro de Dia

Versão: 1

## F. Outros

### GRATUITOS:

- Atividades de animação socioculturais internas (as atividades extra pagas serão informadas formalmente);
- Disponibilização de informação facilitadora para acesso a serviços da comunidade e à satisfação de outras necessidades;
- Orientação de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente;
- Apoio Social;
- Apoio espiritual.

## 6. Horário centro de dia

- Segunda a Sexta-feira:

Abertura:	Peq. Almoço	Almoço	Lanche	Encerramento
8h30	9h/10h	12h/13H00	16h00-16h30	17h30

- O Centro de dia cumpre os horários acima referidos;
- Acompanha o ponto 4.1 para as restantes exceções de abertura e fecho

### 6.1 Localização

**Morada:** Avenida João Paulo II lote 540 1C  
Telefone: 218 599 788

## 7. CANDIDATURAS

- Marcação prévia de atendimento social junto do serviço administrativos;
- Entrevista/Atendimento social com responsável da resposta social, que prestará toda a informação necessária e solicitada.

## 8. ADMISSÃO

- a) A admissão será feita através do serviço social, que fará o atendimento social e estudo sócio familiar do Candidato, a proposta da admissão será posteriormente aprovada pela Direção;
- b) Após admitido o candidatado é contactado pelo técnico afeto á valência;
- c) O fornecimento de dados falsos no processo de admissão se comprovados, poderá constituir motivo de cancelamento da inscrição;



# Regulamento Interno

## CD – Centro de Dia

Versão: 1

- d) O Processo de admissão termina com a celebração do contrato de prestação de serviços;
- e) Em caso de impossibilidade do cliente proceder à assinatura do contrato, poderá ser validado por um familiar próximo, ou pessoa de referência onde assume o compromisso do pagamento mensal da participação fixada.

### 8.1 Critérios de admissão

- a) Situação de necessidade com resposta adequada na Instituição;
- b) Situação Social;
- c) Espaço territorial, pessoas residentes na comunidade ou outras dependendo de avaliação social;
- d) Reunir condições de saúde, físicas e psíquicas indispensáveis a uma boa integração na vida comunitária do centro social e respetiva valência, sem colocar em risco a integridade de todos e normal funcionamento;
- e) Vagas mediante acordo estabelecido com O Centro Regional de Segurança Social de Lisboa e Vale do Tejo;
- f) Ter idade mínima de 65 anos ou estar reformado, ou carecer de apoio social compatível com a resposta social.

### 8.2 Processo de admissão

São necessários os seguintes documentos no ato da Inscrição:

- a) Bilhete de Identidade ou cartão de cidadão;
- b) Cartão de Contribuinte;
- c) Cartão da Segurança Social;
- d) Cartão de utente do SNS;
- e) Recibo da renda de casa;
- f) Relatório médico com patologias e terapêutica ou declaração sobre compromisso de honra com patologias e terapêutica;
- g) Comprovativo dos rendimentos, sendo obrigatório a sua entrega todos os anos;
- h) Nome, morada e telefone do familiar mais próximo ou pessoa de referência;
- i) Comprovativo das despesas em medicação passado por uma farmácia;
- j) 1 Fotografia;
- k) Outros que considere relevantes e possam ser considerados após avaliação social.

### 8.3 Lista de espera

Os clientes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente em lista de espera da resposta social. Quando surgir vaga são contactados para indagar o interesse;



## Regulamento Interno CD – Centro de Dia

Versão: 1

A integração é feita por ordem de espera, salvo situações priorizadas pela equipa técnica devido a avaliação social e autorizadas pela direção.

### 8.4 Processo individual

Para cada cliente existe um processo individual, onde sempre que possível consta a sua informação pessoal que deve englobar:

- a) Identificação pessoal;
- b) Situação social;
- c) Situação económica;
- d) Necessidades específicas;
- e) História de vida, interesses e gostos;
- f) Processo de saúde com relatório clínico ou documento sobre compromisso de honra, identificação do nome e telefone do médico assistente;
- g) Data de início da prestação dos serviços e cessão dos mesmos assim como o motivo;
- h) Contrato;
- i) Estes documentos devem ser entregues sempre que ocorrer alterações ou anualmente;
- j) Números de telefone relevantes;
- k) Plano individual.

## 9. COMPARTICIPAÇÃO

O valor a pagar pela utilização dos serviços de centro de dia, será determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, conforme orientações da segurança social e legislação em vigor para as IPSS, sem fins lucrativos.

A comparticipação familiar máxima para utentes dentro do acordo vigente, não poderá exceder o custo médio real do utente, verificado no equipamento face aos serviços que tem.

### População Idosa: Portaria nº196-A/2015

Percentagem limites	Cálculo e serviços
<b>Centro de dia até 60%</b>	- Rendimento- despesas x 30% animação/alimentação - x 10% Banho - x 10% transporte / deslocação - x 10% apoio medicação/ pequeno almoço/ vigilância/ sopa extra /outros—————



## Regulamento Interno CD – Centro de Dia

Versão: 1

<b>SAD até 75%</b>	- Rendimentos – despesas x 30% higiene e conforto pessoal - x 20% alimentação - x 10% transporte/deslocação - x 15% tratamento de roupas/ Higiene habitacional/ vigilância/ apoio medicação/ sopa extra/ outros————
<b>Nota: serviços ao fim de semana e feriados: 20% e 15% e 10%</b>	Extra acordo com segurança social: - x 20% Higiene e conforto pessoal - x 15% Alimentação - x 10% Sopa extra - x 10% Apoio medicação - x 10% Vigilância - x 10% Outros

Para aplicação da presente tabela, o cálculo do rendimento per capita é obtido pela seguinte fórmula:

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

### LEGENDA

<b>RC:</b>	<b>Rendimento per capita mensal</b>
<b>RAF:</b>	<b>Rendimento total do agregado familiar (anual ou anualizado)</b>
<b>N:</b>	<b>Número de elementos do agregado familiar</b>
<b>D:</b>	<b>Despesas Básicas</b>
<b>12:</b>	<b>Meses do Ano</b>

- O agregado familiar a considerar para efeitos de aplicação das presentes normas é constituído pelas pessoas ligadas entre si por vínculos de casamento, parentesco, adoção, afinidade ou outras situações assimilares, estáveis, desde que vivam em economia comum.
- A participação é determinada no ato da inscrição de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar e será revista anualmente, preferencialmente no início de cada ano civil ou letivo.



# Regulamento Interno

## CD – Centro de Dia

Versão: 1

- c) A mensalidade mínima tem um valor de 30 euros em centro de convívio/ 50 euros em centro de dia e 70 euros em apoio domiciliário;
- d) A não entrega dos rendimentos no momento da inscrição e atualização anual da comparticipação, implica a aplicação do valor máximo (custo real do utente).

### 10. PAGAMENTOS

O pagamento das mensalidades deve ser realizado mensalmente de preferência na primeira semana do mês e no serviço administrativo:

- terça-feira a sexta-feira e nos seguintes horários: 9h30 às 12h e 14h30 às 16h00

#### 10.1 Formas de pagamento:

- a) Transferência bancária, tendo neste caso a mesma de estar devidamente identificada e referir o mês a ser pago/ ou enviar email com comprovativo.
- b) Debito direto NIB: 003502510000081583061 CGD – fornecer email para envio do recibo
- c) Multibanco
- d) Presencialmente em numerário

### 11. DESCONTOS

Sempre que o cliente se ausentar ou faltar deve informar o serviço administrativo e respetiva valência, no intuito de dar conhecimento da ausência e lhe ser feito descontos caso se enquadre no seu caso, nomeadamente:

- a) Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação mensal, quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda os 15 dias seguidos;
- b) Mensalidades até 50 euros não têm qualquer desconto;
- c) Internamento hospitalar com comprovativo;
- d) Os únicos serviços com desconto são alimentação e higiene pessoal/conforto, pessoal nos dias úteis;
- e) Outras que avaliação técnica assim o considere.

#### 11.1 Cessação do serviço

- a) Obrigatório ter regularizado as mensalidades;
- b) Caso o pagamento não seja feito, atingindo o limite de 2 mensalidades o serviço cessa automaticamente e não se renova até estar regularizado ou feito plano de pagamentos;
- c) Em caso de desistência ou transferência deve ser comunicado com o mínimo de 8 dias;
- d) Em caso de falecimento comunicar nos 5 dias seguintes;
- e) O processo individual será arquivado/encerrado e destruído.



## Regulamento Interno CD – Centro de Dia

Versão: 1

### 12. PROCESSO DE INTEGRAÇÃO

O cliente no ato da admissão será informado sobre a Instituição, seus valores, regulamentos e normas orientadoras.

Também é devidamente apresentado pelo técnico à restante equipa, utentes e fará uma visita às instalações.

#### 12.1 Processo de enquadramento da pessoa responsável e ou família do cliente

Serão estabelecidos contactos quando necessário, com a família do utente no sentido de informá-la sobre situações ocorridos, que se considerem pertinentes ao bem-estar do idoso, assim como a incentivar a participação em atividades ou eventos.

### 13. ALIMENTAÇÃO

- a) As ementas são elaboradas mensalmente pela cozinha e aprovadas pela diretora, sendo afixadas em quadro próprio na valência;
- b) A refeição é composta por um prato principal de carne ou peixe, sopa e sobremesa. Existe a possibilidade de optar por dieta e dieta mole, devendo a situação ser definida com o técnico no ato da admissão, ou sempre que ocorra motivos para alterações com a pessoa responsável pela prestação do serviço na cozinha;
- c) A ementa pode sofrer variações, sempre que as ofertas à Instituição de alimentos assim o justifiquem.
- d) Os clientes têm ao dispor pequeno-almoço, almoço, lanche e podem adquirir sopa extra para a noite mediante disponibilidade;
- e) Não há alternativa à ementa caso o cliente não goste da refeição;
- f) Quem faz a refeição no equipamento não tem direito a receber a mesma em casa ou outra morada além da habitual, salvo situações excepcionais, avaliadas e autorizadas pela direção técnica;
- g) Há horários estabelecidos para as refeições que devem ser cumpridos, salvo situações devidamente autorizadas ou imprevistos de força maior.

### 14. CUIDADOS DE SAÚDE

- a) Realizados em articulação com o subsistema de saúde do cliente e apenas como agente facilitador quando é possível;
- b) Na eventualidade de ser necessário ir para o hospital, os familiares serão informados e não fazemos acompanhamento no transporte de socorro ou outro e também não nos deslocamos a hospital, salvo situações que avaliação social assim o considere e sujeitas a autorização da direção;



## Regulamento Interno CD – Centro de Dia

Versão: 1

- c) Articulação com o hospital através do serviço social, nas situações de urgência hospitalar para sinalização ou monitorização do utente.

### 15. ANIMAÇÃO/OCUPAÇÃO

Anualmente é elaborado um projeto pedagógico, adequado à população alvo de todas as valências e onde se dá ênfase a uma temática principal utilizada como fio condutor.

O mesmo pretende favorecer o desenvolvimento pessoal/treino de competências dos utentes, assim como ser um estímulo permanente da vida mental, física e afetiva destas pessoas.

O acesso às atividades é livre, ficando condicionado mediante a autonomia dos utentes, vagas, pessoal, transporte e custos.

Para uma melhor inclusão do utente, quando possível, poderá ajudar nas tarefas e rotinas diárias do equipamento sempre com supervisão.

#### 15.1 Passeios- deslocações- atividades

- a) Quando se promove passeios ou alguma deslocação é feita divulgação no espaço;
- b) Os passeios/ deslocações podem implicar um custo assumido pelo cliente;
- c) A participação nos passeios/ deslocações é livre podendo ficar condicionada a participação à condição física, psíquica, vagas, transporte, pessoal para acompanhar ou outra que será explicada;
- d) Os horários estabelecidos devem ser cumpridos;
- e) Durante os passeios ou deslocações o cliente nunca deverá afastar-se do grupo sem a autorização da pessoa responsável;
- f) Mediante vagas disponíveis é possível integrar pessoas externas ao centro social privilegiando algum tipo de ligação.

#### 15.2 Seguro de acidentes pessoais

Não é celebrado pelo equipamento social qualquer seguro de acidentes pessoais, devido à não contratualização das seguradoras.

Pelo que a responsabilidade, ou despesas resultantes de qualquer acidente com o cliente, deve ser assumido pelo mesmo.

### 16. SERVIÇO DE TRANSPORTE

Acordado no ato da inscrição ou posteriormente, sempre mediante vaga.

Pressupostos para o serviço:

- a) Aceitar normas;
- b) Autonomia suficiente para entrar e sair da carrinha se necessário com apoio;
- c) Aceitar horários e possíveis alterações do mesmo;



## Regulamento Interno CD – Centro de Dia

Versão: 1

- d) Aceitar percursos e ordem de recolha/ entrega estabelecida pelo motorista;
- e) Manter com os outros clientes e motorista bom relacionamento;
- f) Aceitar imprevistos do serviço na eventualidade do mesmo sofrer paragens e não se poder realizar, sendo informados com a maior brevidade possível;
- g) Assumir um pagamento extra;
- h) Utilizar o cinto de segurança.

### 17. DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

#### 17.1 Direitos

- a) Confidencialidade pela intimidade pessoal e familiar;
- b) Respeito pela sua autonomia;
- c) Consideração pela sua capacidade de escolha;
- d) Liberdade de expressão, enquanto não perturbador do fraterno convívio;
- e) A prestação dos serviços contratualizados;
- f) Acesso á ementa semanal;
- g) Dirigir reclamações ao responsável Centro Dia e ou direção;
- h) Assistência religiosa quando solicitado;
- i) Participar na elaboração do seu plano individual de desenvolvimento;
- j) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- k) Participar nas atividades;
- l) Serviços assegurados por pessoal habilitado ou com aptidões ao desempenho das funções.

#### 17.2 Deveres

- a) Cumprir as disposições constantes do presente regulamento;
- b) Proceder atempadamente ao pagamento das participações conforme estipulado;
- c) Comunicar atempadamente as ausências;
- d) Boa conduta moral de modo a não perturbar a tranquilidade do serviço;
- e) Conservar as ajudas técnicas em bom estado quando o equipamento tem condições de as fornecer e devolver as mesmas quando deixa de precisar delas ou solicitado pelo serviço;
- f) Não exigir serviços para além do estabelecido;
- g) Aceitar nova mensalidade;



## Regulamento Interno CD – Centro de Dia

Versão: 1

- h) Informar serviços anualmente (entre janeiro e junho) e ou sempre que os rendimentos/despesas (médicas, renda) do agregado sofram alterações, no intuito de atualizar a mensalidade;
- i) Facultar documentos para a inscrição;
- j) Permitir cedência de documentos pessoais a outros equipamentos, quando se estiver a resolver assuntos relacionados com a articulação do Centro;
- k) Informar caso não autorize ser fotografado/filmado ou utilização de fotografias/imagens em trabalhos internos/ redes sociais ou apresentações, havendo impresso próprio para o efeito.
- l) Não marcar lugares e aceitar ou designados pelo responsável;
- m) Dar conhecimento prévio ao responsável sempre que se ausentar ou pretenda ausentar das instalações;
- n) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- o) Respeitar horário de funcionamento;
- p) Colaborar na manutenção do asseio e boa conservação das instalações ou outro material;
- q) No caso de se aplicar um serviço, que necessite da colaboração de funcionários afetos à valência, aceitar o que está destinado.

### **18. DIREITOS E DEVERES DO ESTABELECIMENTO/PESSOAL**

#### **18.1 Direitos**

- a) Exigir dos clientes o cumprimento do presente regulamento e outras normas de funcionamento do estabelecimento;
- b) Rescisão do serviço contratualizado após avaliação técnica;
- c) ajustar serviço contratualizado em função das necessidades do cliente ou serviço;
- d) Ver zelado o seu património/material;
- e) Fazer cumprir as regras normais de boa convivência, de forma a privilegiar o bom funcionamento do serviço;
- f) Não somos responsáveis por dinheiro ou qualquer outro valor que tenham em sua posse;
- g) Não nos responsabilizamos por qualquer cliente que saia das instalações;
- h) Repreensão verbal ou escrita com cancelamento do contrato quando conduta do cliente viole as normas do regulamento;
- i) Salvo impedimento legal comprovado, todos os clientes são responsáveis por si.



## Regulamento Interno CD – Centro de Dia

Versão: 1

### 18.2 Deveres

- a) Cumprimento das disposições constantes do presente regulamento;
- b) Prestar todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes na medida do possível, tendo em vista a melhoria da qualidade de vida;
- c) Respeitar a individualidade e privacidade dos utentes e famílias;
- d) Garantir a qualidade dos serviços;
- e) Manter atualizado preço dos serviços;
- f) Ter boa conduta moral;
- g) Adotar uma atitude de escuta e observação em relação às necessidades dos clientes.
- h) Ter uma imagem e roupa cuidada.

### 19. VOLUNTÁRIOS

O voluntariado é um completo muito importante aos serviços desenvolvidos. Devendo ser dado conhecimento prévio da integração destes ao responsável da valência, apresentados aos clientes e colaboradores.

#### 19.1 Direitos

- a) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
- b) Ter ambiente de trabalho em condições de higiene e segurança;
- c) Acordar um programa de voluntariado onde seja claro as atividades a desenvolver, periodicidade e horários, formação a receber, avaliação do trabalho realizado e resultados obtidos.

#### 19.2 Deveres

- a) Conhecer e respeitar a filosofia, estatutos, programas e metodologias de trabalho da entidade promotora;
- b) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntario;
- c) Respeitar a vida privada e a dignidade dos clientes;
- d) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- e) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor.

### 20. ESTAGIÁRIOS

São um recurso que complementa o serviço, recebendo supervisão técnica em conformidade com o acordado e normas do Centro Kolbe.



## Regulamento Interno CD – Centro de Dia

Versão: 1

### 21. TRABALHADORES/EQUIPA

- a) O centro de dia, tem um responsável com formação na área das ciências sociais a quem compete designadamente:
  - Assegurar as regras estabelecidas no presente regulamento;
  - Assegurar a coordenação da equipa;
  - Garantir a qualidade técnica de diagnóstico de cada situação e elaboração do plano de desenvolvimento individual.
- b) Está disponível uma equipa multidisciplinar para ir de encontro às necessidades dos clientes e normas de funcionamento;
- c) os serviços prestados são assegurados por pessoal habilitado e formação ou aptidões conforme as funções atribuídas;
- d) O centro promove através da medicina de trabalho acesso a apoio clínico.

### 22. CHAVES DA RESIDÊNCIA

- a) Quando necessário para o desempenho do trabalho e avaliado de forma positiva pelo responsável e autorizado pela direção, há possibilidade de entregar a chave da habitação ao centro social;
- b) A chave é guardada em local próprio e de acesso restrito, estando identificada por um código pessoal;
- c) É assinado um documento de devolução da mesma, na cessão dos serviços ou sempre que solicitado pelo proprietário;
- d) Na eventualidade da mesma avariar ou outra situação anómala a despesa que implique é da responsabilidade do titular da habitação.

### 23. CONTRATO

Documento assinado entre as duas partes (Centro Social e Utente/Representante) onde consta a valência e respetivas normas, assim como as obrigações e direitos de ambos.

Pode ser cessado por iniciativa do cliente quando o assim entender, desde que avise com a antecedência mínima de 8 dias úteis e tenha as mensalidades regularizadas.

Também pode ser cessado pelo serviço caso o cliente não cumpra as suas obrigações ou avaliação técnica interna assim o entenda e decidido pela direção.

### 24. RECEITAS

Constituem receitas, os subsídios oficiais e particulares, os donativos, as participações dos clientes e angariações de fundos e dos mecenas.



## Regulamento Interno CD – Centro de Dia

Versão: 1

### 25. PROTEÇÃO DE DADOS

No âmbito da prestação dos serviços, é necessário recolher e tratar dados pessoais dos utentes, familiares ou outros com quem se relacionem. Os mesmos são tratados no estrito cumprimento da legislação de proteção de dados.

### 26. LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, há livro de reclamações que poderá ser solicitado junto do diretor técnico, sempre que desejado pelos clientes, familiares ou outras pessoas.

### 27. LACUNAS

- A. São supridas pelo parecer técnico e direção do equipamento, de acordo com a legislação aplicada às IPSS.
- B. As alterações ao presente regulamento, devem ser aprovadas em reunião de direção do Centro Kolbe.

**P'la Direção:**

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL  
A Direcção  
SR.º MAXIMILIANO KOLBE  
(Elsa Vicente)

Aprovado em reunião da Direção em 2024.02.01