

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
DO CENTRO SOCIAL ARCANJO GABRIEL****CAPÍTULO I
Disposições Gerais****NORMA I
Âmbito de Aplicação**

A Associação de Trabalhadores e Reformados da Portugal Telecom (ATRPT), com sede na Rua do Almada, 157/161, na cidade do Porto, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral da Segurança Social no livro 2 das Associações de Solidariedade Social sob o nº. 1/83, de folhas 9/verso e 10, possui e administra o Centro Social Arcanjo Gabriel (CSAG), criado nos termos do Artigo 3º. alínea a) dos seus Estatutos, que se rege pelo presente Regulamento.

**NORMA II
Legislação Aplicável**

Ao Centro Social Arcanjo Gabriel (CSAG), estrutura residencial para pessoas idosas (ERPI), aplicam-se:

- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro, alterado pela Lei nº 76/2015 de 28 de julho, que aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional, alterado pelos Decretos-leis nºs 99/2011 de 28 de setembro, 33/2014 de 4 de março e 126-A/2021 de 31 de dezembro;
- c) Portaria nº 67/2012 de 21 de março, alterada pela Portaria nº 349/2023 de 13 de novembro, que aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- e) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

**NORMA III
Objetivo do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos e deveres dos residentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de admissão, funcionamento, serviços prestados e recursos do Centro Social Arcanjo Gabriel (CSAG);
- c) Promover a participação ativa dos residentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

**NORMA IV
Objetivos do CSAG**

Constituem objetivos do Centro Social Arcanjo Gabriel (CSAG):

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- d) Potenciar a inclusão social;
- e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia do Centro Social Arcanjo Gabriel (CSAG), em complemento do seu plano de atividades;
- h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade;
- i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

**NORMA V
Cuidados e Serviços assegurados e atividades complementares desenvolvidas**

1. É assegurada a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alojamento em quarto adequado à condição;
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição;
 - c) Cuidados pessoais de higiene pessoal, de conforto e de imagem;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Assistência na doença e apoio nas atividades da vida diária;
 - f) Assistência médica (medicina interna);
 - g) Serviços de enfermagem de carácter geral e acesso a cuidados de saúde;
 - h) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - i) Acompanhamento a unidades hospitalares em emergência;
 - j) Atividades de manutenção física e assistência social e cultural;
 - l) Higiene dos espaços;
 - m) Atividades de animação sociocultural lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - n) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico -recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
 - o) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
 - p) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.



2. Para além dos serviços identificados no número anterior, o CSAG pode, ainda, colaborar com os residentes ou seus representantes, sendo da responsabilidade destes os respetivos custos, na contratação de serviços e cuidados de saúde que impliquem:

- a) Consultas médicas especializadas;
- b) Serviços especiais de enfermagem e respetivos materiais;
- c) Medicamentos e artigos de higiene e conforto pessoais;
- d) Requisição de ambulâncias;
- e) Fisioterapia e reabilitação.

CAPÍTULO II

Processo de seleção e admissão dos residentes

NORMA VI

Condições de admissão

1. São condições cumulativas de admissão no CSAG:

- a) Ser vontade própria do Candidato a ser admitido;
- b) Assinatura do contrato de prestação de serviços e aceitação do presente Regulamento;
- c) Ser Associado da ATRPT ou ser seu cônjuge ou ascendente, ou beneficiário de planos de saúde geridos pela ACS-Multicare em regime de acolhimento temporário;
- d) Idade superior a 65 anos ou ter motivos especiais de saúde, sociais ou outros, que recomendem a sua admissão.

2. Em caso de disponibilidade de vagas, o CSAG torna-se extensivo à população da sua área geográfica.

3. A admissão de residentes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os restantes residentes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento seja suscetível de perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso.

4. Em situações pontuais, admitem-se Candidatos com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

NORMA VII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o Candidato ou seu representante, deve preencher “Proposta de Candidatura” a entregar na Secretaria da ATRPT, por via eletrónica ou em papel.

2. Esta “Proposta de Candidatura” constitui parte integrante do processo do residente.

3. À “Proposta de Candidatura” deve ser anexada prova das declarações prestadas, mediante a apresentação:

- a) Dados necessários do Cartão de Cidadão, do Cartão de Contribuinte, do Cartão de Beneficiário da Segurança Social, do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema, Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do residente;
- b) Declaração de autorização de informatização de dados pessoais, para efeito de elaboração do processo individual, assinada pelo residente ou seu responsável legal;



- c) Em caso de dúvida, o CSAG reserva o direito de solicitar outros documentos comprovativos.

NORMA VIII
Critérios de Seleção

1. A admissão do Candidato é efetuada de acordo com a ordem de inscrição.
2. Excepcionalmente, poderá ser atribuída prioridade na admissão, após parecer da Direção Técnica do CSAG e desde que aprovada em reunião de Direção e lavrado em Ata o respetivo motivo ou fundamento.
3. O Candidato que, no momento da decisão referida no número anterior, estiver em 1º lugar na Lista de Espera, é obrigatoriamente informado não só da decisão como dos motivos que a fundamentaram.

NORMA IX
Admissão

1. Completado o processo de candidatura é o mesmo analisado pela Direção Técnica do CSAG, a quem compete elaborar parecer, de acordo com as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. A decisão de admissão cabe à Direção da ATRPT, que providencia a comunicação ao Candidato que, por sua vez, deverá confirmar a candidatura no prazo máximo de 5 (cinco) dias.
3. Após decisão de admissão proceder-se-á à abertura de um Processo Individual com o objetivo de permitir o estudo e o diagnóstico da situação bem como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. No ato de admissão, deverá
 - a) Ser assinado o contrato de prestação de serviços, sendo, imediatamente, devido o pagamento do valor da primeira mensalidade e da caução;
 - b) Ser entregue ao residente uma cópia do Regulamento Interno, mediante declaração da respetiva receção;
 - c) Ser assinada declaração, pelo residente e/ou legal responsável, de autorização do uso da imagem do residente no CSAG;
 - d) Ser solicitada, se necessária, a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do residente.

NORMA X
Lista de Espera

1. Não sendo possível a admissão, por inexistência de vaga, o Candidato é inscrito em lista de espera, sendo-lhe atribuído um número de inscrição.
2. A todo o momento, o Candidato poderá obter informação da sua posição nesta lista, junto da Secretaria da ATRPT.
3. Serão retirados da lista os Candidatos que desistam da inscrição ou não aceitem a admissão, quando forem contactados para o efeito.

**NORMA XI**
Acolhimento

1. No caso de admissão do residente a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do CSAG, nomeadamente o Regulamento Interno de funcionamento.
2. O período de adaptação do residente é de 3 meses.
3. Com a admissão inicia-se o Programa de Acolhimento, previamente definido, designadamente:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores;
 - b) Apresentação dos outros residentes;
 - c) Apresentação do programa de atividades do CSAG;
 - d) Informação dos instrumentos de participação no CSAG, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - e) Elaboração de lista de pertences do residente;
 - f) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares e sensibilização para a vida em comunidade;
 - g) Informação dos aspetos mais significativos do Regulamento Interno, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes; e
 - h) Visita a todos os espaços da CSAG, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados.
4. Findo o período de adaptação acima referido e no caso de não integração do residente, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações; se a inadaptação persistir será ponderada, por ambas as partes, a rescisão do contrato.

NORMA XII
Processo Individual do Residente

1. Do processo individual do residente consta:
 - a) A respetiva identificação;
 - b) A data da admissão;
 - c) A identificação e o contacto do representante legal ou dos familiares;
 - d) A identificação e o contacto do médico assistente;
 - e) A avaliação social da pessoa, nomeadamente a caracterização da sua situação social, familiar, contexto e história de vida;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
 - g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - h) Plano individual de cuidados (PIC);
 - i) Quando aplicável, a cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo.
2. O Processo Individual do residente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a confidencialidade da sua informação.
3. O processo individual está permanentemente atualizado.



CAPÍTULO III

Instalações e Regras de Funcionamento

NORMA XIII

Instalações

1. O Centro Social Arcanjo Gabriel (CSAG) está situado na Rua Chão do Vale, 96 – Valadares – V. N. Gaia e possui todas as dependências inerentes a este tipo de equipamento.
2. O Centro Social Arcanjo Gabriel (CSAG) funciona 24 horas, todos os dias do ano.
3. Os residentes têm acesso a todas as áreas comuns designadamente, à sala de refeições, salas de estar, sala de jogos e convívio, biblioteca, ginásio e oratório.
4. São de acesso restrito e reservadas exclusivamente ao pessoal todas as áreas de serviço como a cozinha, lavandaria e economato.

NORMA XIV

Refeições

1. As refeições serão servidas nos seguintes horários, os quais podem ser alterados com aviso prévio aos residentes:
 - 1.1. P. Almoço - das 08,00 às 10,00 horas, constituído por leite, café ou chá, pão com manteiga, doce, queijo, bolos ou bolachas;
 - 1.2. Almoço - das 12,30 às 13,30 horas, composto por sopa, um prato, doce ou fruta;
 - 1.3. Lanche - das 16,00 às 17,00 horas, de composição idêntica à do primeiro almoço;
 - 1.4. Jantar - das 19,00 às 20,00 horas, composto por sopa, um prato ligeiro, doce ou fruta;
 - 1.5. Ceia - das 21,00 às 22,30 horas, para quem a desejar, constituída por leite ou chá e bolachas.
2. Se for aconselhável ao estado de saúde de qualquer residente pode o mesmo optar pela refeição de dieta, avisando a cozinha com a possível antecedência.
3. Regimes especiais de alimentação são, também, acautelados, mediante recomendação médica.
4. Os mapas semanais das ementas a servir são afixados até às 12 horas do sábado anterior à semana a que digam respeito.

NORMA XV

Horários de entrada e saída de visitas

1. O CSAG funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.
2. O horário de visitas a residentes com autonomia é fixado entre as 10 e as 12 horas e entre as 14 e as 18 horas; para os residentes dependentes, o horário de visitas é das 14 às 18 horas.
3. Os visitantes devem fazerem-se anunciar à Direção Técnica ou a quem a represente no momento.

**NORMA XVI****Faltas ou Situações de Doença Súbita ou Emergência**

1. Todas as ausências, que impliquem impedimento da prestação normal, devem ser comunicadas ao CSAG:
 - a) Com antecedência, quando previsível;
 - b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos, determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
3. Consideram-se faltas justificadas o internamento e outras acordadas com a Instituição.
4. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os residentes e colaboradores do CSAG serão temporariamente afastados os portadores de doenças infectocontagiosas em fase ativa, para espaço de isolamento ou internamento hospitalar.

NORMA XVII**Lotação**

A capacidade máxima da prestação do CSAG é de 77 Residentes.

NORMA XVIII**Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal do CSAG encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XIX**Formação técnica**

A Direção Técnica do CSAG compete a um técnico, nos termos da Portaria 67/2012 de 21 de março 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 da ATRPT, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO IV**Direitos e Deveres****NORMA XX****Direitos dos Residentes**

São direitos dos Residentes:

- a) Utilizar os serviços e equipamentos do CSAG, nos termos acordados;
- b) Ter igualdade de tratamento;
- c) Ter tratamento correto e humano, quer pelo pessoal, quer pelos outros residentes quer, ainda, por qualquer órgão administrativo;
- d) Participar, sempre que possível, nas atividades sócio culturais;



- e) Ver preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- f) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- g) Ter informação acerca do funcionamento do CSAG e respetivos serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e às decisões em que é parte interessada;
- h) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- i) Respeito dos seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- j) Tratamento com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- l) Informação e orientação sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- m) Receber visitas de acordo com o Regulamento do CSAG;
- n) Proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- o) Apresentação de reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento do CSAG.

NORMA XXI **Deveres dos Residentes**

São deveres dos Residentes:

- a) Colaborar com a equipa, na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno e o contrato assinado;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação do CSAG, bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, correção e compreensão;
- g) Não perturbar, nem contribuir para a perturbação da disciplina e tranquilidade do CSAG e dos seus Residentes;
- h) Prestar todas as informações com verdade e lealdade ao CSAG;
- i) Pagar pontualmente e nas condições contratualizadas todas as despesas a que está obrigado;
- j) Aceitar as regras de disciplina geral e de higiene.

NORMA XXII **Direitos e Deveres dos familiares e/ou pessoas de referência**

- 1 — Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:
- a) Participar nas atividades e no projeto global do CSAG;
 - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
 - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
 - d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.



2 — Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- d) Zelar pela boa conservação do CSAG, bens e equipamentos;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- f) Pagar pontualmente a mensalidade acordada ou outros montantes devidos quando contratualmente responsáveis pelo respetivo pagamento.

NORMA XXIII
Direitos do CSAG

- a) Estabelecer as normas genéricas do seu funcionamento interno, nomeadamente quanto à sua organização, aos trabalhadores, aos residentes e às comparticipações destes nos custos dos serviços que lhes são prestados;
- b) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo residente e/ou familiares no 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 do serviço;
- e) Suspender a prestação dos serviços sempre que os residentes,
 - i. de forma grave ou reiterada, violem as regras constantes do presente regulamento, ou
 - ii. quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à sua prestação, ou
 - iii. esteja em causa o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXIV
Deveres do CSAG

- a) Prestar todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades dos residentes tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência;
- b) Proporcionar uma qualidade de vida que compatibilize a vivência em comum com o respeito pela individualidade e privacidade de cada pessoa;
- c) Manter nas instalações um ambiente calmo, confortável e humanizado e oferecer os serviços necessários ao bem-estar dos residentes, nomeadamente nas áreas da higiene, segurança, alimentação e cuidados de saúde, dentro das possibilidades económicas da Associação;
- d) Respeitar a individualidade dos residentes, proporcionando o acompanhamento adequado em cada circunstância;
- e) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da sua atividade, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;



- f) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira à qualidade global da resposta social;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação das partes interessadas;
- h) Manter os processos dos residentes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos residentes;
- j) Dispor de Livro de Reclamações.

NORMA XXV
Comparticipações/Mensalidades

1. As tabelas de preços são anualmente apresentadas em dezembro, com entrada em vigor no mês de janeiro do ano seguinte e validade durante todo o exercício, salvo se se verificar anormal acréscimo de custos ou outro motivo que justifique a sua alteração antecipada.
- | 2. Os residentes podem utilizar os serviços de apoio da ATRPT para ajuda nos processos de comparticipação.

NORMA XXVI
Depósito e guarda de bens do residente

1. O CSAG pode proceder à guarda de valores e bens a pedido dos residentes, mediante documento escrito e assinado pelas partes e arquivado no processo individual do residente.
2. CSAG só se responsabiliza pelos valores e bens mencionados no documento referido no número anterior.

NORMA XXVII
Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do residente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço em caso de internamento hospitalar do residente.
2. Nos casos de não adaptação do residente, a parte pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de oito dias. Nestes casos, o residente ficará a cargo do respetivo responsável, sendo pago o valor devido de acordo com os termos do contrato celebrado.
3. A interrupção da prestação de cuidados por ausência, temporária ou definitiva, do residente, motivada por internamento hospitalar, falecimento, abandono, transferência para outra instituição ou qualquer outro motivo, não determina qualquer dedução na mensalidade acordada mantendo-se a obrigação do pagamento na íntegra.

NORMA XXVIII
Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o residente ou o seu representante e o CSAG é celebrado e assinado um contrato escrito, cujo modelo se encontra afixado no CSAG.



2. No ato de celebração do contrato é entregue ao residente, familiar ou representante legal, um exemplar do Regulamento Interno e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração contratual será objeto de conhecimento, consentimento e é arquivada no processo individual.

NORMA XXIX
Cessação da prestação de serviços não imputável ao CSAG

São condições de cessação do contrato, por iniciativa do CSAG:

- a) O incumprimento do contrato e/ou do Regulamento Interno por parte do residente;
- b) A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição;
- c) A prestação de falsas declarações que interfiram com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao residente;
- d) A não regularização de dívidas até ao limite de 90 dias consecutivos.

NORMA XXX
Incapacidade do Residente

1. Quando um residente estiver em situação de incapacidade, o CSAG poderá sensibilizar e informar a família ou pessoa de referência sobre o regime de maior acompanhado.
2. No caso de falta injustificada de iniciativa da família ou de pessoa de referência, o CSAG diligenciará pela aplicação do regime de maior acompanhado.
3. Se os residentes não tiverem familiares próximos ou pessoas de referência, o CSAG diligenciará igualmente pela aplicação do regime de maior acompanhado.

NORMA XXXI
Procedimento em caso de negligência, Abuso, Maus-Tratos

1. Sendo inadmissíveis e intoleráveis, o CSAG tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação.
2. A metodologia referida no número anterior é explicada a todos os residentes e colaboradores.

NORMA XXXII
Depósito e guarda dos bens dos Residentes

1. O CSAG só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os residentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues, assinada pelo residente ou representante legal e pela pessoa que os recebe.
3. Esta Lista é arquivada no processo individual do residente.



NORMA XXXIII
Livro de Reclamações

1. O CSAG possui um Livro de Reclamações e de elogios, à disposição dos residentes ou dos seus representantes; eventuais reclamações podem, também, ser apresentadas à Direção Técnica do CSAG ou à Direção da ATRPT.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da ATRPT.

CAPÍTULO V
Disposições Finais

NORMA XXXIV
Integração de omissões

- | As situações omissas e não previstas no presente Regulamento Interno, são resolvidos pela Direção da ATRPT de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXXV
Aprovação do Regulamento

A entrada em vigor deste Regulamento depende da sua aprovação em reunião de Direção da Associação de Trabalhadores e Reformados da Portugal Telecom (ATRPT) e do seu envio ao Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social do Porto.

Este Regulamento foi aprovado em Assembleia Geral em 11 de março de 2024