

REGULAMENTO INTERNO

Residência de Autonomização e
Inclusão II



Santa Casa da Misericórdia da Murtosa

ÍNDICE

REGULAMENTO INTERNO DA RESIDÊNCIA DE AUTONOMIZAÇÃO E INCLUSÃO

CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	4
ARTIGO 1.º ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
ARTIGO 2.º LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	4
ARTIGO 3.º REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS –RGPD.....	5
ARTIGO 4.º OBJETIVOS DO REGULAMENTO	6
ARTIGO 5.º DEFINIÇÃO, DESTINATÁRIOS, MISSÃO E OBJETIVOS	7
ARTIGO 6.º SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	10
ARTIGO 7.º CAPACIDADE DA RAI	11
CAPITULO II PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO DOS UTENTES	11
ARTIGO 8.º PROCESSO DE CANDIDATURA	11
ARTIGO 9.º CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	14
ARTIGO 10.º CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	15
ARTIGO 11.º ADMISSÃO	16
ARTIGO 12.º ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES.....	17
ARTIGO 13.º PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	19
ARTIGO 14.º LISTA DE ESPERA.....	20
ARTIGO 15.º CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	21
ARTIGO 16.º COMUNICAÇÕES	22
CAPITULO III COMPARTICIPAÇÕES.....	23
ARTIGO 17.º CONCEITOS	23
ARTIGO 18.º	26
CÁLCULO DO RENDIMENTO <i>PER CAPITA</i>	26
ARTIGO 19.º DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO.....	27
ARTIGO 20.º PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO AGREGADO FAMILIAR DO UTENTE.....	28
ARTIGO 21.º PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	29
CAPITULO IV INSTALAÇÕES E CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	30
ARTIGO 22.º INSTALAÇÕES.....	30
ARTIGO 23.º HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA RAI	30

ARTIGO 24.º ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS	31
ARTIGO 25.º SAÍDAS	31
ARTIGO 26.º ATENDIMENTO ÀS FAMÍLIAS.....	32
ARTIGO 27.º PASSEIOS E DESLOCAÇÕES.....	32
ARTIGO 28.º ALIMENTAÇÃO/REFEIÇÕES	32
ARTIGO 29.º CUIDADOS DE SAÚDE, MEDICAÇÃO E CUIDADOS ESPECIAIS	33
ARTIGO 30.º EM CASO DE DOENÇA OU ACIDENTE	34
ARTIGO 31.º FORMAS DE ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	34
ARTIGO 32.º DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE.....	35
ARTIGO 33.º PROGRAMA DE PREVENÇÃO E CONTROLO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS-TRATOS E DISCRIMINAÇÃO	36
ARTIGO 34.º TRATAMENTO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS-TRATOS E DISCRIMINAÇÃO	36
ARTIGO 35.º CONDIÇÕES DE ALOJAMENTO	37
ARTIGO 36.º CUSTEAMENTO DO FUNERAL E SUFRÁGIOS.....	38
ARTIGO 37.º ATOS FÚNEBRES	38
ARTIGO 38.º DEVOLUÇÃO DE BENS PESSOAIS	39
CAPÍTULO V PESSOAL	40
ARTIGO 39.º QUADRO DE PESSOAL	40
ARTIGO 40.º DIREÇÃO TÉCNICA	43
CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES.....	44
ARTIGO 41.º DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES	44
ARTIGO 42.º DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES RESPONSÁVEIS OU ACOMPANHANTES/REPRESENTANTES LEGAIS	47
ARTIGO 43.º DIREITOS E DEVERES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA MURTOSA.....	49
ARTIGO 44.º DIREITOS E DEVERES DA EQUIPA TÉCNICA DA RAI	51
ARTIGO 45.º SANÇÕES/PROCEDIMENTOS.....	52
ARTIGO 46.º CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	52
CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS.....	54
ARTIGO 47.º FALSAS DECLARAÇÕES	54
ARTIGO 48.º LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	55
ARTIGO 49.º COMPETÊNCIA PARA DIRIMIR LITÍGIOS DE CONSUMO.....	55
ARTIGO 50.ª LISTA DE CONTACTOS DE EMERGÊNCIA.....	55
ARTIGO 51.º ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO	56
ARTIGO 52.º	56
FORO COMPETENTE.....	56
ARTIGO 53.º INTEGRAÇÃO DE LACUNAS/OMISSÕES.....	56
ARTIGO 54.º ENTRADA EM VIGOR	56

CAPITULO I

Disposições Gerais

ARTIGO 1.º

Âmbito De Aplicação

1. A Santa Casa da Misericórdia da Murtosa, com sede na Rua António José de Freitas Guimarães, n.º 1, Apartado 21, 3871-208, Murtosa, na freguesia da Murtosa, concelho da Murtosa, possui Acordo de Cooperação para a resposta social Residência de Autonomização e Inclusão, celebrado com o Instituto da Segurança Social, Centro Distrital de Aveiro, em 14/12/2011.
2. O presente Regulamento Interno contém as normas que regulam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social Residência de Autonomização e Inclusão II da Santa Casa da Misericórdia da Murtosa. O edifício 2 corresponde à Quinta da Pinheira, situada na Rua do Patronato S. José, n.º 10, Lugar do Outeiro Alto, 3870-027, Bunheiro, Murtosa.
3. O presente Regulamento apresenta, doravante, a Santa Casa da Misericórdia da Murtosa e a Residência de Autonomização e Inclusão I com as abreviaturas *Misericórdia* e *RAI*, respetivamente.

ARTIGO 2.º

Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se por:

1. Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro (Estatuto das IPSS);
2. Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, na sua versão atualizada, que estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
3. Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;

4. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 1 de julho, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
5. Portaria n.º 77/2022, de 3 de fevereiro, do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, que estabelece as condições de instalação, organização e funcionamento a que deve obedecer a resposta social Residência de Autonomização e Inclusão e altera a Portaria n.º 59/2015, de 02 de março, do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
6. Protocolo de Cooperação em vigor, celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a União das Misericórdias Portuguesas;
7. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
8. Demais legislação em matéria de Cooperação e outra legislação complementar publicada ou a publicar.
9. Princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia da Murtosa.

ARTIGO 3.º

Regulamento Geral de Proteção de Dados –RGPD

1. A Misericórdia (responsável pelo tratamento) pauta a sua atuação pelo respeito pela privacidade e proteção dos dados pessoais dos seus Utentes (titulares dos dados), pelo que somente recolhe os dados pessoais estritamente necessários à execução do contrato de prestação de serviços de RAI, à defesa de interesses vitais do titular dos dados e ao cumprimento das obrigações jurídicas a que a Misericórdia está vinculada, designadamente as legalmente exigidas pelo Ministério do Trabalho, da Solidariedade e Segurança Social.
2. A Misericórdia poderá, com base no consentimento expresso e informado do titular dos dados, recolher dados pessoais para uma ou mais finalidades específicas, que sejam aceites pelo titular dos dados, nos termos do RGPD.
3. A Misericórdia não transmite dados pessoais a terceiros, exceto quando tal seja legalmente exigido ou o titular dos dados expressamente o autorize.

4. Após a saída de um utente da RAI, os dados pessoais recolhidos só serão conservados pelo período estritamente necessário para o cumprimento das obrigações legais a que a Misericórdia está sujeita.
5. Os dados pessoais são tratados sob orientação do (a) responsável e do (a) encarregado(a) de proteção de dados, bem como pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de Utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.

ARTIGO 4.º

Objetivos do regulamento

1. Nos termos da legislação aplicável, o Regulamento Interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento da Residência de Autonomização e Inclusão (RAI).
2. Este Regulamento Interno tem como propósitos essenciais:
 - 2.1 Fixar as condições, critérios e procedimentos de admissão dos Utentes;
 - 2.2 Estabelecer os cuidados, apoios e serviços a prestar;
 - 2.3 Definir os direitos e deveres dos Utentes, bem como os deveres da Misericórdia relativos à prestação de cuidados aos residentes e de informação à família;
 - 2.4 Regular os critérios para a determinação das participações familiares, quando aplicável;
 - 2.5 Determinar os termos e condições em que os/as Utentes, Familiares Responsáveis ou Acompanhantes/ Representantes Legais participam na gestão, planificação e avaliação das atividades diárias da residência;
 - 2.6 Estatuir as condições de constituição e funcionamento da comissão de representantes dos residentes, designados por cada residência;
 - 2.7 Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da RAI.

ARTIGO 5.º

Definição, Destinatários, Missão e Objetivos

1. A RAI é uma resposta de alojamento residencial temporário ou permanente, desenvolvida em apartamento, moradia ou outra tipologia de habitação similar, inserida em áreas residenciais na comunidade, destinada a pessoas com deficiência ou incapacidade, de idade igual ou superior a 18 anos, com capacidade de viver de forma autónoma, que, mediante apoio no seu projeto de autonomização e inclusão, possam transitar, sempre que possível, para soluções alternativas de vida na comunidade.
2. A RAI tem o objetivo de, mediante apoio individualizado, proporcionar condições para a concretização de um projeto de vida autónomo e inclusivo, bem como prestar aos seus Utentes assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia e integração social dos mesmos Utentes.
3. Para além das obras de misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e de gestão da RAI os seguintes princípios:
 - 3.1 Princípio da individualidade — preconiza uma abordagem centrada na pessoa que reconhece e valoriza as suas necessidades, expectativas e preferências na construção do seu projeto de vida
 - 3.2 Princípio da privacidade — determina o direito do utente ver preservada e respeitada a sua vida pessoal e relacional, sem que outros interfiram em assuntos que lhes dizem exclusivamente respeito;
 - 3.3 Princípio da autodeterminação — expressa o direito da pessoa com deficiência a decidir sobre a definição e a condução da sua própria vida, a exercer os mesmos direitos de todos os cidadãos e cidadãs, a liberdade de expressar as suas crenças, preferências e opiniões;
 - 3.4 Princípio da autonomia — determina que a pessoa com deficiência tem o direito de decisão pessoal na definição e condução autónoma da sua vida e a ter a sua vontade respeitada, nas matérias que se referem a si própria;
 - 3.5 Princípio da igualdade e não discriminação — estatui que nenhuma pessoa pode ser discriminada, direta ou indiretamente, por ação ou omissão, com base na saúde,

- dependência, deficiência e/ou incapacidade, sendo garantida a igualdade de acesso a serviços e apoios;
- 3.6 Princípio da participação na vida da comunidade — implica o direito das pessoas com deficiência a participarem de forma plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com os demais cidadãos e cidadãs;
 - 3.7 Princípio da cidadania — implica que as pessoas com deficiência têm direito a usufruir das condições necessárias e suficientes para aceder a todos os bens, serviços e contextos de vida, em condições de equidade, bem como o direito e o dever de desempenhar um papel ativo no desenvolvimento da sociedade;
 - 3.8 Princípio da inclusão — implica que a sociedade se organize para acolher todas e todos os cidadãos e cidadãs, independentemente das suas capacidades e da sua funcionalidade, de modo que as pessoas com deficiência possam viver integradas na comunidade, usufruindo de todos os recursos disponíveis em igualdade com os demais cidadãos e cidadãs.
4. Esta resposta social possui como principais objetivos:
- 4.1 Disponibilizar alojamento e apoio residencial permanente ou temporário;
 - 4.2 Promover a igualdade de direitos e oportunidades de autodeterminação e participação plena nas várias esferas da vida em sociedade;
 - 4.3 Promover um modelo de funcionamento comunitário, com o objetivo de facilitar o aumento das relações sociais e os níveis de funcionamento na comunidade;
 - 4.4 Promover a construção progressiva da autonomia e independência no desenvolvimento das atividades da vida diária, e da participação social e comunitária;
 - 4.5 Desenvolver competências pessoais, sociais, escolares e profissionais através de programas de apoio individualizado e específicos;
 - 4.6 Promover um modelo de apoio centrado na pessoa, nas suas necessidades, na sua liberdade de escolha, na realização do seu potencial e na sua satisfação;
 - 4.7 Contribuir para o bem-estar físico e emocional e a melhoria da qualidade de vida nas suas diferentes dimensões;

- 4.8 Proporcionar oportunidades dignificantes e significativas baseadas nas prioridades de cada pessoa e nos apoios de que verdadeiramente necessita para funcionar, o mais independentemente possível, nos seus contextos de vida;
 - 4.9 Promover um modelo de apoio integrado e holístico, orientado para as reais necessidades e focalizado na promoção da autonomia, da vida independente e da qualidade de vida;
 - 4.10 Promover a iniciativa e a responsabilização progressiva em relação às decisões e aos projetos individuais;
5. Para a prossecução dos seus objetivos, a RAI organiza-se de acordo com um modelo de apoio residencial inclusivo, de modo a facilitar:
- 5.1 A promoção de um modelo de serviços de apoio baseado na matriz de direitos e princípios centrados na pessoa, suportado na rede de serviços de base comunitária, que permitem o exercício efetivo do direito à autonomia, à inclusão e à participação na vida da comunidade;
 - 5.2 A implementação de medidas que contribuam para a melhoria da qualidade de vida nas diferentes dimensões ou áreas da vida da pessoa, no bem-estar físico, emocional, material, no desenvolvimento pessoal e relações interpessoais;
 - 5.3 A promoção da autonomia e treino da capacidade de tomar decisões, mediante estratégias e práticas de resolução de problemas, centradas na participação;
 - 5.4 A participação na definição do percurso individual e a adaptação dos apoios a disponibilizar, que serão determinados em função dos objetivos que cada utente fixou para o seu projeto de vida;
 - 5.5 O desenvolvimento de uma visão e planificação que tem em conta a situação específica de cada pessoa, focalizada na autodeterminação e na promoção da independência e aquisição de competências pessoais, relacionais e sociais;
 - 5.6 A criação de contextos, situações e oportunidades que permitam de forma eficaz a participação e o exercício efetivo do direito à plena cidadania em condições de igualdade;
 - 5.7 Relacionamento entre todos, incentivando-se sentimentos de identidade e coesão entre os elementos de grupo;



- 5.8 A participação dos utentes, de forma individualizada, no planeamento e organização das atividades desenvolvidas na RAI, valorizando as suas necessidades, escolhas, interesses e vontades.

ARTIGO 6.º

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

1. A RAI planeia as suas atividades atendendo às características dos seus Utentes, designadamente as suas necessidades, potencialidades e limitações, assegurando a prestação dos seguintes serviços/atividades:
 - 1.1 Alojamento e apoio residencial inclusivo, de tipo familiar, com condições de salubridade, conforto, segurança, privacidade, que seja acessível e adaptado às necessidades dos seus Utentes;
 - 1.2 Atendimento e acompanhamento psicossocial individualizado;
 - 1.3 Definição de um Plano Individual de Autonomização (PIA), a definir segundo os interesses, hábitos, necessidades e expectativas dos Utentes;
 - 1.4 Apoio nas atividades domésticas, designadamente na alimentação, com padrões nutricionais adequados e adaptados a necessidades específicas, bem como no tratamento de roupa e na limpeza e higienização da habitação;
 - 1.5 Apoio na saúde, higiene e cuidados pessoais, a título excecional, quando solicitados pelos próprios ou quando estes não possam ser realizados de forma totalmente autónoma;
 - 1.6 Apoio no desenvolvimento de competências necessárias para tomar parte ativa na planificação, programação e organização nas atividades que estruturam a vida na residência e na comunidade, tais como realização de compras, planificação de refeições, repartição de tarefas, deslocações e atividades de lazer;
 - 1.7 Apoio no acesso aos recursos da comunidade, facilitando a utilização eficiente dos serviços existentes;
 - 1.8 Auxílio no acesso a produtos ou tecnologias de apoio à funcionalidade e à autonomia;
2. A RAI da Misericórdia da Murtosa realiza ainda as seguintes atividades:

- 2.1 Atividades da vida diária (AVD), orientadas para os cuidados com o próprio corpo, quando necessário ou solicitado pelo Utente;
- 2.2 Atividades da Vida Diária Instrumentais (AVD'Í), orientadas para a interação com o ambiente;
- 2.3 Atividades lúdico-recreativas;
- 2.4 Atividades desportivas;
- 2.5 Atividades sociais e culturais;
- 2.6 Atividades intelectuais/formativas e profissionais.

ARTIGO 7.º

Capacidade da RAI

A capacidade da RAI é, no máximo, de 5 Utentes.

CAPITULO II

Processo de Seleção e Admissão dos Utentes

ARTIGO 8.º

Processo de Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do Candidato, bem como facultar, informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O Candidato a Utente e/ou o seu Familiar Responsável ou Acompanhante/Representante Legal deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de candidatura que constitui parte integrante do processo individual do Utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos, com autorização do Candidato e/ou Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal:

- 2.1 Dados do Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão válido, quer do Candidato quer do Familiar Responsável ou do Acompanhante/Representante Legal;
- 2.2 Dados do cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- 2.3 Dados do cartão de Contribuinte (número de identificação fiscal) do Utente e do Familiar Responsável / Acompanhante/Representante Legal, quando necessário;
- 2.4 Dados do cartão de saúde (SNS);
- 2.5 Dados do cartão de outros serviços de saúde ou de subsistemas a que o Candidato pertença;
- 2.6 Relatório clínico, que certifique a deficiência e o grau de incapacidade, bem como a situação física e psíquica do Candidato;
- 2.7 Cópia do boletim de vacinas;
- 2.8 Relatório de avaliação e certificação da situação de deficiência (Atestado de incapacidade/deficiência do Candidato);
- 2.9 Relatório social, que certifique a situação sociofamiliar do Candidato;
- 2.10 Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- 2.11 Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- 2.12 Comprovativo das despesas fixas mensais do Candidato e do agregado familiar;
- 2.13 Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- 2.14 Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- 2.15 Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- 2.16 Declaração assinada pelo Candidato e/ou seu Familiar Responsável ou Acompanhante/Representante Legal em como autoriza a consulta e a cópia de todos os documentos referidos e a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de Utente e a utilização e/ou cedência e divulgação de imagens e som do

Utente para a sua segurança, bem como realização, uso e divulgação de vídeos/fotografias de atividades da RA, nas quais participem os Utentes, nas instalações RA e/ou Misericórdia, nas redes sociais e/ou outros meios de comunicação social, para apresentação e promoção da Instituição e/ou da RA e divulgação da atividade, sem que, da cessão de direitos da veiculação das imagens e som resulte qualquer tipo de remuneração, nem poderá ser reclamado, a qualquer título, direitos conexos à imagem ou quaisquer outros.

3. Caso o titular (ou quem o represente) não autorize a reprodução do cartão de cidadão em fotocópia, a Misericórdia deverá, para efeitos de inscrição, anotar os dados constantes do cartão apresentado, fazendo-se constar que os mesmos correspondem à informação constante, naquela data, nesse documento de identificação.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos comprovativos, constantes do n.º 2 do presente artigo, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. Serão consideradas válidas as candidaturas que apresentem a documentação referida no n.º 2 anterior num prazo de 30 dias seguidos após a apresentação inicial da candidatura.
6. As candidaturas cuja apresentação de documentação ultrapasse o período no ponto anterior, e que não se tratem de admissões urgentes, serão anuladas.
7. O período de candidatura decorre durante todo o ano civil.
8. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: dias úteis, das 09h30h às 13h00 e das 14h00 às 17h30.
9. As candidaturas válidas serão registadas numa base de dados e mantidas/atualizadas apenas durante o período necessário à prossecução das finalidades para as quais são realizadas e a que se destinam, como sejam as imposições legais e obrigações contratuais decorrentes da relação contratual.
10. A ficha de candidatura e os documentos comprovativos referidos no número 2 deverão ser entregues ao (a) Diretor (a) Técnico (a) da RAI.
11. Pode ser solicitada certidão da sentença ou decisão judicial com trânsito em julgado que regule as responsabilidades parentais ou determine a tutela/curatela/ regime do maior acompanhado.

12. As admissões serão efetuadas sempre que hajam vagas, mediante proposta da Direção da RAI e aprovação da Mesa Administrativa, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos Utentes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.
13. Sempre que não se encontrem reunidos os critérios de admissibilidade na RAI, a pessoa deve ser informada sobre as razões da não admissão, devendo ser disponibilizada informação sobre outras alternativas possíveis existentes na comunidade e, se possível, estabelecer contactos, de forma a proporcionar a obtenção de resposta em tempo útil.

ARTIGO 9.º

Condições de Admissão

1. São condições obrigatórias de admissão nesta RAI:
 - 1.1 Ter idade igual ou superior a 18 anos;
 - 1.2 Ser portador de deficiência que, mediante apoio no seu projeto de autonomização e inclusão, possa transitar, sempre que possível, para soluções alternativas de vida na comunidade;
 - 1.3 A apresentação de um relatório social e clínico, que certifique a deficiência e o grau de incapacidade do Candidato, bem como a sua situação física, psíquica e social;
 - 1.4 Apresentar, no ato de candidatura, todos os documentos indicados no n.º 2 do artigo 8.º do presente regulamento;
 - 1.5 Possuir perfil para a vaga existente, segundo a avaliação da equipa técnica multidisciplinar da RAI.
2. O processo de admissão é centrado no candidato, com a participação da família, quando possível, ou da pessoa que legalmente o representa, de forma a salvaguardar, designadamente:
 - 2.1 O direito do candidato a participar na avaliação global das suas necessidades, preferências e expectativas e na seleção da opção residencial mais apropriada, e que melhor se adapta às suas capacidades funcionais e necessidades;

- 2.2 A necessidade de a admissão ser feita de maneira informada e consciente, de acordo com a preferência da pessoa, conciliando, sempre que possível, as necessidades pessoais de integração, participação e inclusão na comunidade, com a tipologia da residência;
 - 2.3 A realização de uma avaliação diagnóstica que inclua uma visão holística e integrada da pessoa;
 - 2.4 Que a seleção da residência tenha em conta a história de vida e o percurso pessoal, social e profissional da pessoa, bem como a sua realidade geográfica e sociocultural;
 - 2.5 Que a tipologia da habitação se adegue a pessoas com mobilidade condicionada, garantindo as condições de acessibilidade.
3. Sempre que não se encontrem reunidos os critérios de admissibilidade na RAI, o candidato deve ser informado sobre as razões da não admissão, devendo ser disponibilizada informação sobre outras alternativas possíveis existentes na comunidade e, se possível, estabelecer contactos, de forma a proporcionar a obtenção de resposta em tempo útil.

ARTIGO 10.º

Critérios de Admissão

1. São critérios de priorização para seleção dos (as) candidatos (as) à RAI:
 - 1.1 Situações social e economicamente mais desfavorecidas – 25%;
 - 1.2 Limitações da estrutura familiar ou ausência/indisponibilidade da família em assegurar o seu acolhimento – 20%;
 - 1.3 Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do/a candidato/a – 20%;
 - 1.4 Grau de inserção na vida ativa ou profissional, com capacidade de integração em estruturas de ensino/formação profissional, emprego protegido ou outros similares – 20%;
 - 1.5 Situação de emergência social e/ou em risco de isolamento social – 10%;
 - 1.6 Residência no concelho da Murtosa – 5%.
2. A cada critério é atribuída uma pontuação de acordo com o ponto anterior do presente artigo, sendo a pontuação final correspondente à soma das várias pontuações parciais atribuídas aos critérios preenchidos pelo (a) Candidato (a).

3. Em caso de empate, determina-se como critério prioritário de desempate o definido no ponto 1.1 do presente artigo: situações social e economicamente mais desfavorecidas.

ARTIGO 11.º

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pelo (a) responsável técnico (a) da RAI, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter a mesma à decisão da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Murtosa.
2. A equipa técnica da RAI fará o diagnóstico da situação de cada Candidato(a) e/ou da sua família, quando exista. Analisará o grau de dependência e autonomia relativa da pessoa, a existência ou não de família de apoio, o contexto sócio-habitacional e a existência de carência económica.
3. Compete à Mesa Administrativa a decisão de admissão dos utentes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal, com respeito pelas normas legais em vigor e pelo presente regulamento interno.
4. No prazo de 15 dias a contar da data da decisão, será dado conhecimento ao candidato, por comunicação escrita, da decisão tomada.
5. Sempre que as circunstâncias o aconselhem ou permitam, será solicitado ao Acompanhante / Representante Legal do Utente ou Familiar Responsável que assumam:
 - 5.1 A obrigação de acompanhar e apoiar o Utente durante o período de adaptação;
 - 5.2 A responsabilidade de providenciar a receção do Utente em caso de inadaptação, bem assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços.
6. Na admissão é efetuada uma entrevista de avaliação diagnóstica ao Utente, com a participação do Acompanhante/ Representante Legal, caso exista, e, na medida do possível, do Familiar Responsável, que visa recolher informações destinadas à análise e avaliação das necessidades, expectativas, interesses pessoais, competências e nível de autonomia do Utente, de forma a delinear o plano de acolhimento inicial e respetivo plano individual de autonomização.

7. Se o Candidato ou o Acompanhante/Representante Legal pretenderem desistir da candidatura, poderão proceder de uma das seguintes formas:
 - 7.1 Assinar presencialmente o documento para o efeito ou enviar email ou carta registada com aviso de receção, manifestando a intenção de desistência;
 - 7.2 Quando um Candidato ou respetivo Acompanhante/ Representante Legal é contactado para admissão na RAI e não a aceite no momento por considerar inoportuno, mas pretender a sua continuidade na lista de espera, é assinado um documento para o efeito, procedendo-se assim à sua reinscrição, com a data de não aceitação, na lista;
8. Quando não é possível a sua admissão por inexistência de vagas, o processo de candidatura é inserido na lista de espera e arquivado em pasta própria, sendo comunicada ao candidato a posição que ocupa em lista de espera e a regularidade de atualização desta.
9. No ato de admissão será devida a mensalidade proporcional referente ao remanescente do mês em curso.
10. Com a concretização da admissão, altera-se a morada do Utente, passando esta a ser Rua do Patronato de S. José, n.º 10, Lugar do Outeiro Alto, 3870-027, Bunheiro - Murtosa, para onde deverá ser dirigida toda a correspondência relacionada com o Utente.
11. As admissões poderão ser condicionadas a um período de adaptação máximo de dois meses. Findo este período, quer os Utentes quer a Instituição poderão invocar razões que sejam impeditivas da continuação dos Utentes da frequência da RAI.
12. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório, com parecer e autorização da Mesa Administrativa e do (a) Diretor (a) Técnico (a), sendo o processo de tramitação idêntico às restantes situações.

ARTIGO 12.º

Acolhimento de novos Utentes

1. O acolhimento dos novos Utentes rege-se pelos seguintes procedimentos:
 - 1.1 Realização de visita guiada às instalações;
 - 1.2 Apresentação da equipa de colaboradores;
 - 1.3 Apresentação dos outros Utentes que integram a RAI;

- 1.4 Apresentação do espaço que o Utente habitará e respetivos equipamentos, bem como a facilitação da instalação por parte deste;
- 1.5 Registo e elaboração da lista de bens e valores do Utente, que será assinada pelo (a) Diretor (a) Técnico (a), pelo próprio Utente e, se possível, pelo Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal, a quem será entregue uma cópia;
- 1.6 Definição, avaliação, gestão, adequação e monitorização dos primeiros serviços prestados ao Utente;
- 1.7 Prestação de esclarecimentos em caso de necessidade e avaliação das reações do Utente;
- 1.8 Prestação de informações ao Utente, Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal sobre a forma de pagamento da mensalidade e do funcionamento de todos os serviços;
- 1.9 Sensibilização do Familiar Responsável ou do Acompanhante / Representante Legal para a importância da sua participação e presença nas atividades desenvolvidas com o Utente;
- 1.10 Elaboração de um programa de acolhimento previamente definido com o Utente e, na medida do possível, com o Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal, tendo em conta as necessidades específicas do Utente, de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
- 1.11 Recordar as regras de funcionamento da RAI, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- 1.12 Desenvolvimento, observação ou aprofundamento de alguns aspetos da entrevista de avaliação diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário, o conteúdo da ficha de avaliação diagnóstica;
2. Após dois meses do acolhimento do Utente é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do mesmo, que será posteriormente arquivado no processo individual do Utente.
3. Se durante o período de um mês o Utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Deve-se identificar os indicadores que conduziram à

inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir durante um período de tempo máximo de dois meses, serão registadas as razões apresentadas e proceder-se-á à rescisão do contrato.

4. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo Utente, Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal poderá originar a rescisão do contrato de prestação de serviços celebrado com a Misericórdia.

ARTIGO 13.º

Processo individual do Utente

1. Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pela RAI será organizado um processo individual do Utente, tendo em vista conhecer o melhor possível a situação do Utente e acompanhar a sua evolução na RAI.
2. O processo individual do Utente é numerado e deve englobar, com a autorização escrita do (a) Utente e/ou Acompanhante/Representante Legal, as seguintes informações e documentos:
 - 2.1 Ficha com os dados de identificação e caracterização social do Utente (no seguimento dos dados solicitados no n.º 2 do artigo 8.º);
 - 2.2 Data de admissão e respetiva ficha;
 - 2.3 Ficha de inscrição com a identificação e contactos do médico assistente, do familiar responsável e/ou do acompanhante/representante legal, quando aplicável;
 - 2.4 Relatório clínico e/ou da equipa multidisciplinar contendo as especificidades da situação de deficiência;
 - 2.5 Relatório social, o qual deve conter elementos de caracterização individual, familiar, profissional, económica e social;
 - 2.6 O Plano Individual de Autonomização, com registo da data de início e termo do mesmo;
 - 2.7 Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - 2.8 Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com a indicaçãõ da data e motivo e, sempre que possível, os documentos comprovativos em anexo;

- 2.9 Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, hospitalização, doença, alterações de comportamento, entre outras;
- 2.10 Identificação, endereço e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente (familiar responsável, acompanhante/representante legal), para contactar em caso de emergência/necessidade;
- 2.11 Documentos apresentados no processo de candidatura e admissão (constantes no n.º 2 do artigo 8.º);
- 2.12 Ficha de atendimento – informação disponibilizada ao Utente;
- 2.13 Lista de valores e bens do Utente à data da respetiva entrada;
- 2.14 Programa de acolhimento do Utente e respetivo relatório;
- 2.15 Ficha de avaliação inicial de requisitos;
- 2.16 Ficha de avaliação diagnóstica;
- 2.17 Documento onde conste o cálculo da participação mensal;
- 2.18 Documento comprovativo da existência de despesas mensais fixas (ex: despesas com medicamentos de uso permanente);
3. A informação clínica referenciada no ponto 2.4 do número anterior é confidencial e de acesso restrito, garantindo-se que possa ser consultada de forma autónoma.
4. O processo individual do utente deve de estar atualizado, tem natureza confidencial e é arquivado em local próprio, com acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

ARTIGO 14.º

Lista de espera

1. Constarão da lista de espera os Utentes que, após realização de entrevista, manifestem o seu desejo de integrar a RAI e preencham ficha de inscrição.
2. A lista de espera é delineada de acordo com os critérios de admissão / priorização, nos termos do artigo 10.º do presente Regulamento Interno.

3. A lista de espera é atualizada anualmente, sendo os candidatos contactados com a mesma periodicidade, para se averiguar se as condições de inscrição se mantêm e sobre a sua vontade e interesse na manutenção da inscrição.

ARTIGO 15.º

Contrato de prestação de serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o Utente (ou, quando aplicável, respetivo Acompanhante/ Representante Legal) e a Misericórdia deve de ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, do qual deverá constar, designadamente:
 - 1.1 A identificação da pessoa admitida na residência;
 - 1.2 A identificação do/a representante legal, quando aplicável;
 - 1.3 Os direitos e obrigações das partes;
 - 1.4 As atividades, apoios e serviços contratualizados;
 - 1.5 As condições de permanência e de saída da residência;
 - 1.6 O montante da mensalidade ou da comparticipação familiar, quando aplicável;
 - 1.7 As condições de suspensão, cessação e rescisão do contrato.
2. Sempre que a RAI desenvolva ou preste serviços através de entidades parceiras, o contrato de prestação de serviços deve incluir o consentimento do utente para o desenvolvimento destes mesmos serviços ou atividades.
3. O contrato de prestação de serviços, o plano individual de autonomização e o regulamento interno devem garantir o cumprimento de todos os requisitos aplicáveis em matéria de acessibilidade no âmbito da comunicação.
4. O contrato é assinado em duplicado ou triplicado, dependendo do número de outorgantes, sendo um exemplar entregue a cada um dos outorgantes e um arquivado no respetivo processo individual;
5. As normas do presente regulamento interno são consideradas cláusulas a que o utente e/ou, quando aplicável, respetivo acompanhante/representante legal, devem manifestar integral adesão.

6. O utente e/ou, quando aplicável, respetivo acompanhante/representante legal, após o conhecimento do presente regulamento interno, devem assinar o contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes no mesmo regulamento interno.
7. Salvo as exceções previstas na legislação em vigor, qualquer alteração ao contrato é efetuada por via da outorga de uma adenda, datada e assinada, sujeita à forma escrita e à aprovação de todas as partes outorgantes.
8. Sempre que o Utente não possa ou não saiba, por qualquer razão, assinar o contrato de prestação de serviços ou outros documentos, deverá ser aposta, no lugar da sua assinatura, a sua impressão digital, escrevendo-se termo de rogo e assinando o Acompanhante/Representante Legal ou o Familiar Responsável.
9. No caso do Utente, por razões mentais ou físicas, se encontrar sujeito ao regime da maioria acompanhada, o contrato deverá também ser assinado pelo Acompanhante/Representante Legal do Utente.

ARTIGO 16º

Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente *e-mail*, para o endereço eletrónico indicado para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio.
2. É da exclusiva responsabilidade do Utente, Familiar Responsável e/ou Acompanhante / Representante Legal a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

CAPITULO III

Comparticipações

ARTIGO 17.º

Conceitos

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. **Agregado Familiar** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - 1.1 Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - 1.2 Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao terceiro grau;
 - 1.3 Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - 1.4 Tutores, Acompanhantes e pessoas a quem o Utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - 1.5 Adotados, Tutelados e Acompanhados pelo Utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar, crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao Utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar.
 - 1.5.1. Sem prejuízo do referido anteriormente, não são considerados para efeitos de agregado familiar, as pessoas que se encontram nas seguintes situações:
 - 1.5.1.1. Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - 1.5.1.2. Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
2. **Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - 3.1 Do trabalho dependente;
 - 3.2 Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;

- 3.3 De pensões;
- 3.4 De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- 3.5 Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- 3.6 Prediais;
 - 3.6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - 3.6.1.1. As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares;
 - 3.6.1.2. As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - 3.6.1.3. A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - 3.6.1.4. À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 3.6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada ou de certidão de teor matricial.
 - 3.6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do Utente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à Prestação de Alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 3.7 De capitais;
 - 3.7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros ativos financeiros.

- 3.7.2. 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 Utente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à Prestação de Alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- 3.8 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 apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
5. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:
- 5.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- 5.2 Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- 5.3 Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- 5.4 Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
6. Para além das despesas referidas no ponto 5, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.
7. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas 5.2), 5.3) e 5.4) do ponto 5, podem a instituição estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.
8. **Comparticipação Familiar** – é o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinada em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar do Utente.
- 8.1 Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação

familiar devida pela utilização da RAI, de acordo com os serviços prestados, corresponde ao seguinte:

Resposta Social	Percentagem máxima de rendimento <i>per capita</i>
Residência de Autonomização e Inclusão	40%

ARTIGO 18.º

Cálculo do Rendimento *Per Capita*

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

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços previstos no presente Regulamento, abrangidos pelo Acordo de Cooperação, é determinada por aplicação do critério previsto no n.º 2 do artigo 19.º do mesmo Regulamento.
3. Os complementos por dependência / pensões sociais fazem parte do rendimento do Utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
4. Para efeitos da comparticipação familiar na resposta Residência de Autonomização e Inclusão, considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar do Utente e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo Utente.

ARTIGO 19.º

Determinação da Comparticipação

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - 1.1 *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - 1.2 *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
 - 1.3 *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada Utente deve de ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços previstos no presente Regulamento, abrangidos pelo Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem de 40% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, calculado nos termos do artigo 18.º do presente Regulamento.
3. A comparticipação familiar máxima é definida anualmente pela Mesa Administrativa, não podendo exceder o custo médio real por utente verificado na resposta social no ano anterior.
4. O custo médio real do Utente 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 com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.
5. A RAI poderá prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação e que não estão incluídos na mensalidade, a serem pagos pelo Utente e/ou Familiar Responsável ou Acompanhante/Representante Legal, mediante preçário, devidamente afixado, em local visível.
6. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina ou colostomia, consultas médicas, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, produtos de apoio e/ou ajudas técnicas, bem como as inerentes ao eventual falecimento do utente, são da

responsabilidade do Utente e do Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal.

7. A maioria das atividades ocupacionais são gratuitas, mas as despesas adicionais, designadamente aquelas com bilhetes para acesso a locais e/ou eventos, bem como com deslocações em meios de transporte não pertencentes à instituição ou ainda outras despesas não previstas são da responsabilidade do Utente e do Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal.
8. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente no rendimento *per capita* mensal, a Misericórdia pode proceder à revisão da respetiva comparticipação.
9. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, o Utente e/ou Familiar Responsável ou Acompanhante/Representante Legal pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade, mediante apresentação de comprovativos da referida alteração.
10. O valor da mensalidade atualizada nos termos do número anterior somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.
11. As mensalidades serão revistas no início de cada ano civil pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto na legislação vigente e no Compromisso de Cooperação em vigor.
12. Serão solicitados anualmente, ao Utente e/ou Familiar Responsável ou Acompanhante/Representante Legal, comprovativos respeitantes à situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais do Utente e do agregado familiar, de modo a determinar ou atualizar a respetiva comparticipação familiar.

ARTIGO 20.º

Prova dos rendimentos e despesas do agregado familiar do Utente

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

2. Sempre que existam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após a realização de diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia aplicar um montante de comparticipação familiar máxima igual ao custo médio real do utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar do Utente no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar do Utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

ARTIGO 21.º

Pagamento da comparticipação familiar

1. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira mensalidade liquidada no ato de admissão.
2. Constituindo-se o Utente em mora, a Misericórdia tem direito a exigir, não só as mensalidades em atraso, como também um montante indemnizatório igual a 10% do valor que for devido.
3. As situações excecionais deverão de ser analisadas pontualmente pela Mesa Administrativa da Misericórdia da Murtosa.
4. O pagamento da mensalidade do Utente sofre uma redução de 10% sempre que se verifique ausência devidamente justificada superior a 15 dias. Quando previsível, terá de se proceder ao aviso à Mesa Administrativa até ao final do mês anterior à ausência, mediante documento escrito acompanhado de comprovativo da ausência justificada. Quando imprevisível, logo que seja possível ou nos 5 dias seguintes após a cessação da referida ausência.
5. Em caso do Utente e/ou do seu Acompanhante/Representante Legal pretender cessar o contrato de prestação de serviços, terá de comunicar, por carta registada com aviso de receção, a sua decisão à Misericórdia com 30 (trinta) dias seguidos de antecedência, sob pena de ter de pagar a comparticipação familiar referente ao período de pré-aviso em falta.
6. A falta de pagamento de uma ou mais mensalidades legitima a Misericórdia a recorrer aos meios legais em vigor, designadamente a interpor ação judicial declarativa, a requerer procedimentos de injunção, a recorrer à exceção de não cumprimento do contrato, a interpor

ação executiva, a resolver o contrato ou a recorrer a qualquer outro meio legalmente admissível.

7. No mês de admissão, a participação mensal será definida pela data de entrada, sendo devida a mensalidade proporcional ao mês em curso, nos termos previstos no n.º 9 do artigo 11.º do presente Regulamento.
8. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque, terminal de pagamento automático (TPA) ou por transferência bancária para o IBAN a indicar pela Misericórdia, sendo exigido, neste último caso, o respetivo comprovativo de pagamento.

CAPITULO IV

INSTALAÇÕES E CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 22.º

Instalações

1. As áreas funcionais da RAI correspondem aos espaços próprios de uma habitação familiar. A RAI possui:
 - 1.1 Um quarto individual;
 - 1.2 Dois quartos duplos;
 - 1.3 Duas casas de banho com acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada;
 - 1.4 Uma cozinha;
 - 1.5 Uma sala comum;
 - 1.6 Uma sala de pessoal / gabinete técnico;
 - 1.7 Uma casa de banho de colaboradores.

ARTIGO 23.º

Horário de funcionamento da RAI

1. A RAI funciona ao longo de todo o ano, vinte e quatro horas por dia, incluindo sábados, domingos e feriados.

2. Os Utentes poderão ausentar-se da RAI para gozar férias, desde que as mesmas sejam acordadas por escrito com a Direção da RAI, sendo esta uma ausência justificada para efeitos do n.º 6 do artigo 21.º do presente Regulamento Interno.
3. É da responsabilidade/dever do Utente e/ou Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal proceder à comunicação atempada, com uma antecedência mínima de 48 horas, dos referidos períodos de férias à Direção da RAI.

ARTIGO 24.º

Entrada e saída de visitas

1. As visitas dependem de marcação prévia com um mínimo de 48 horas de antecedência, ou desde que seja solicitada autorização prévia ao (à) Diretor (a) Técnico (a) ou a quem o (a) substitua e que a mesma seja concedida.
2. As visitas são normalmente recebidas pelos Utentes na sala de estar.
3. No dia de aniversário do Utente, se o Utente e/ou Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal do mesmo quiser organizar uma festa ou levá-lo ao exterior, terá de avisar por escrito a Direção Técnica da RAI com pelo menos 48 horas de antecedência.
4. O Utente tem a opção de passar os períodos de Natal, de fim de ano, de Páscoa e de férias com familiares, ficando, sempre que aplicável, restrito ao consentimento do seu Acompanhante/Representante Legal, devendo de ser dado conhecimento por escrito à Direção Técnica, com pelo menos 48 horas de antecedência.
5. Durante o período de ausência do Utente, este e o Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal assumirão total responsabilidade em relação aos acontecimentos que possam ocorrer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade à Misericórdia relativamente aos mesmos.

ARTIGO 25.º

Saídas

Todos os horários respeitantes às horas de entrada e saída dos (as) Utentes da RAI são estipulados em acordo com a Equipa Técnica e em consonância com a atividade

educativa/formativa/profissional/social/familiar e outras consideradas relevantes para cada Utente, mediante documento escrito.

ARTIGO 26.º

Atendimento às Famílias

O atendimento ao Familiar Responsável e/ou ao Acompanhante/Representante Legal dos Utentes é efetuado pelos Técnicos da RAI, por marcação prévia, nos horários de atendimento previstos.

ARTIGO 27.º

Passeios e deslocações

1. A RAI, por si ou em cooperação com quaisquer instituições públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus Utentes, desenvolvendo iniciativas de convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras deslocações, visitas culturais e recreativas.
2. Nas saídas ou deslocações contempladas no plano de atividades, não é obrigatória a autorização dos Familiares Responsáveis e/ou Acompanhantes/Representantes Legais, não sendo necessário o aviso prévio aos mesmos.
3. Os Utentes poderão ser acompanhados às consultas médicas ou outros serviços externos pelos colaboradores da RAI, quando não há retaguarda familiar que assegure este acompanhamento.
4. Em deslocações ao exterior que correspondam a atividades planeadas pela RAI, o acompanhamento do Utente é efetuado pelos colaboradores da RAI.

ARTIGO 28.º

Alimentação/refeições

1. A ementa é elaborada semanalmente e está afixada em local visível, para que o Utente e/ou seu Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal tenha conhecimento da mesma.

2. A alimentação é equilibrada e adequada à situação de cada Utente.
3. As dietas dos Utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. Os horários das refeições são os seguintes:
 - 4.1 Pequeno-Almoço: 07h30 – 08h30;
 - 4.2 Almoço: 12h30 -13h30;
 - 4.3 Lanche: 16h00- 16h30;
 - 4.4 Jantar: 20h00-21h00;
 - 4.5 Ceia: 22h00-22h30.
5. As refeições são servidas na sala para o efeito.
6. Os Utentes serão envolvidos nas tarefas inerentes às suas refeições (preparação e confeção dos alimentos), de modo a reforçar a sua autonomia e responsabilidade, sendo-lhes assegurado todo o apoio técnico necessário.
7. Sempre que algum Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal ou outra visita traga algum bem alimentar, deverá entregá-lo ao colaborador responsável, dando conhecimento ao (à) Diretor (a) Técnico (a).

ARTIGO 29.º

Cuidados de saúde, medicação e cuidados especiais

1. O utente não terá à sua guarda medicamentos, pelo que não é permitido às visitas, familiar responsável e/ou acompanhante/representante legal do utente facultar medicamentos ao utente, sendo, no entanto, da responsabilidade do utente, familiar responsável e/ou acompanhante/representante as despesas com a compra da medicação.
2. A instituição disponibiliza gratuitamente produtos de higiene básica, mas é da responsabilidade do utente e familiar responsável e/ou acompanhante/representante legal a compra de quaisquer produtos de higiene pessoal adicionais ou complementares.

ARTIGO 30.º

Em caso de doença ou acidente

1. Os medicamentos só poderão ser administrados após prescrição do médico de família/médico da Instituição ou médico de outra especialidade, com o conhecimento do (a) Diretor (a) Técnico (a) da RAI, sendo atualizado em conformidade o processo individual de saúde do Utente.
2. Episódios de agravamento do estado de saúde podem resultar no encaminhamento do Utente para os serviços hospitalares, cujo período de ausência não permite a ocupação da cama da RAI por outro Utente, nem ocasiona o reembolso da verba correspondente ao período da ausência do Utente hospitalizado, salvaguardando o disposto no n.º 4 do artigo 21.º do presente Regulamento Interno. O pagamento mensal terá de ser efetuado normalmente até o Utente regressar ou até chegar à Mesa Administrativa da Misericórdia da Murtosa um documento de desistência.
3. Em caso de doença ou acidente, a Misericórdia comunica o sucedido ao Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal do Utente ou a outra pessoa que conste na ficha de inscrição para o efeito, o qual deverá providenciar uma consulta ou deslocação ao hospital.
4. A Misericórdia salvaguardará os procedimentos considerados urgentes e adequados, ficando as despesas inerentes ao cargo do Utente e do Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal do Utente, o qual deverá acompanhar o Utente durante o período de hospitalização.

ARTIGO 31.º

Formas de atuação em situações de emergência

1. Se se verificar uma situação de doença súbita / necessidade de cuidados médicos urgentes do Utente, deve-se contactar a linha de emergência 112. Posteriormente, e logo que possível, será contactado e informado o Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal.
2. Na eventualidade de se tratar de uma situação grave, serão tomadas medidas por parte do (a) Diretor (a) Técnico (a) da Resposta Social, ou de quem o (a) substitua.

3. Noutras situações consideradas menos graves, o (a) colaborador (a) que se encontrar ao serviço presta os primeiros socorros, contactando de imediato o/a responsável pela enfermagem ao serviço na ERPI ou o centro de saúde local.

ARTIGO 32.º

Depósito e guarda dos bens do Utente

1. O Utente poderá entregar à guarda da RAI bens pessoais e valores que constarão de uma lista ou relação (discriminada), onde se fará a identificação, quantificação e descrição dos bens e valores, a elaborar e assinar pelas partes (entre o (a) Diretor (a) Técnico (a), o Utente e/ou o Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal), a quem será entregue uma cópia, sendo o original arquivado no Processo Individual do Utente; tal lista será atualizada sempre que hajam entregas à RAI.
2. Sempre que houver alguma alteração à lista ou relação acima descrita, o Utente e/ou o Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal obrigam-se a transmiti-la ao (à) Diretor (a) Técnico (a), identificando tal valor ou objeto para efeito de abate ou acréscimo na relação/lista inicialmente elaborada, seguindo o processamento previsto no número anterior.
3. A RAI reserva-se ao direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
4. Os Utentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e/ou entregues à Misericórdia, bem como todos os débitos efetuados.
5. Todos os Utentes que iniciem atividade remunerada são sensibilizados para a abertura de uma conta poupança e, em conjunto com a Equipa Técnica, delinear um plano de poupança de forma a promover a sua total autonomia.
6. Os Utentes poderão ter em seu poder quaisquer objetos de uso pessoal, exceto medicamentos e materiais cortantes ou contundentes, não se responsabilizando a Misericórdia por objetos e valores que não estejam confiados à sua guarda.
7. Os utentes deverão ter as suas roupas marcadas com iniciais do nome ou número de processo e de acordo com a indicação fornecida pela RAI.

8. A Misericórdia não é responsável por eventuais danos em pertences e bens do utente, assim como por qualquer desaparecimento de dinheiro, objetos e valores que não estejam à sua guarda, salvo se ficarem no cofre da instituição, que ficará fiel depositária dos bens guardados, com entrega de documento respetivo.
9. Igualmente, a RAI não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos Utentes.

ARTIGO 33.º

Programa de prevenção e controlo de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação

1. Os maus-tratos na RAI são inadmissíveis e intoleráveis, competindo à Equipa Técnica da RAI proporcionar aos Utentes conforto e bem-estar.
2. A Equipa Técnica procura prevenir situações de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação.
3. A Equipa Técnica realiza reuniões que visam o desenvolvimento de métodos/estratégias eficientes que permitam prevenir as situações referidas no número anterior.
4. As situações mencionadas no número 2 do presente artigo, criadas pelos membros da Equipa Técnica e Auxiliares, são passíveis de processo disciplinar, de acordo com o Código de Trabalho.
5. Cabe ao (à) Diretor (a) Técnico (a) determinar ações de resolução e/ou punição das situações mencionadas no número 2 do presente artigo, devendo obrigatoriamente comunicar a situação superiormente.

ARTIGO 34.º

Tratamento de situações de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação

1. Colaboradores em relação aos Utentes: em situações de abuso de poder, negligência, maus-tratos ou discriminação por parte dos Colaboradores aos Utentes, é levantado um processo de averiguações e consequente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo o mesmo da gravidade do ocorrido, nos termos da legislação em vigor. No limite, o Colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa;

2. Entre Utentes: em situações de abuso de poder, negligência, maus-tratos ou discriminação entre Utentes, o(a) Diretor(a) da RAI ou outro colaborador presente deverá acalmar, no momento, a situação. Posteriormente, será discutido o incidente em reunião de Equipa Técnica. Os Familiares Responsáveis e/ou Acompanhantes/Representantes Legais dos Utentes serão informados dos acontecimentos e das diligências efetuadas. Se o Utente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser motivo de rescisão de contrato e saída da RAI;
3. Do Utente para Colaboradores: em situações de maus-tratos do (s) Utente (s) aos Colaboradores, o (a) Diretor (a) da RAI deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação e informar o Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal do acontecimento, reportando à Mesa Administrativa a situação de maus-tratos para posterior procedimento. Se o Utente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser motivo de rescisão de contrato e saída da RAI;
4. Entre os Familiares/outros elementos exteriores à RAI e os Utentes: em situações de abuso de poder, negligência, maus-tratos ou discriminação entre o Utente e a Família/outros elementos exteriores à RAI, o (a) Diretor (a) ficará encarregue de registar no processo individual do Utente e reportar superiormente, sendo este facto comunicado às autoridades policiais competentes, em situações devidamente justificáveis.

ARTIGO 35.º

Condições de alojamento

1. Durante a noite, as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as luzes de emergência ou presença.
2. Para que a RAI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os Utentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
3. Será obrigatório que todos os Utentes tomem banho, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.
4. Podem haver tarefas e responsabilidades partilhadas, tendo em consideração a vida educativa e/ou profissional de cada Utente.
5. O espaço habitacional não pode ser utilizado por outras pessoas que não Utentes residentes na RAI, salvo situações devidamente autorizadas pela Equipa Técnica.

6. Não é permitido:
- 6.1 Fumar no interior da RAI;
 - 6.2 O consumo ou posse de substâncias estupefacientes ou alcoólicas;
 - 6.3 A posse de armas ou outros objetos que possam incorrer em atentado contra a segurança do próprio e terceiros;
 - 6.4 Convidar pessoas estranhas à RAI, sem o prévio conhecimento da Equipa Técnica e dos demais utentes e colaboradores da resposta social.

ARTIGO 36.º

Custeamento do Funeral e Sufrágios

As despesas com o funeral e sufrágios de um Utente são da responsabilidade da Família Responsável ou Acompanhante/Representante Legal do mesmo, salvo no caso de Utente sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tempestivamente tal compromisso junto da Misericórdia, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício/ subsídio da Segurança Social.

ARTIGO 37.º

Atos Fúnebres

1. Se não tiver sido feita prévia comunicação escrita com as últimas vontades, que será apenas ao processo para que sejam cumpridas escrupulosamente (desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a Misericórdia), os funerais dos Utentes realizam-se segundo as normas da Misericórdia e dentro do estilo correntemente digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para um cemitério a designar pela Misericórdia.
2. Se qualquer familiar ou pessoa amiga pretender que o Utente falecido seja sepultado noutra cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por conta dos mesmos, declinando a Misericórdia todas e quaisquer responsabilidades a isso inerentes.
3. Nos casos em que o Utente tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe e à forma de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da Família e/ou Responsável,

Acompanhante ou Representante Legal desse Utente, fica a Mesa Administrativa com competência para aceitar ou não esta incumbência.

ARTIGO 38.º

Devolução de Bens Pessoais

1. No caso de saída voluntária ou de perda do estatuto de Utente da RAI, sempre que seja solicitado mediante documento escrito, serão restituídos ao Utente e/ou ao seu Familiar Responsável ou Acompanhante / Representante Legal, mediante termo de entrega assinado por todas as partes, os bens móveis, valores e objetos que sejam da pertença do Utente.
2. Em caso de falecimento, os Serviços Administrativos, conjuntamente com o (a) Diretor (a) Técnico(a), procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao final dos primeiros cinco dias úteis após o decesso, com vista a posterior entrega aos herdeiros ou legatários, nos termos do número seguinte.
3. Em caso de falecimento do Utente, serão entregues aos seus herdeiros ou legatários os valores e/ou objetos existentes, perante apresentação de documento autêntico ou autenticado comprovativo desta qualidade, desde que tais valores e/ou objetos sejam reclamados no prazo de 1 (um) ano a contar do dia do referido falecimento.
4. Quando os herdeiros ou legatários não forem conhecidos ou no caso de repudiarem a herança, os bens e valores móveis não sujeitos a registo que estavam na posse do Utente e à guarda da Misericórdia à data do falecimento e que não sejam reclamados nos termos do número anterior, reverterem a favor da Misericórdia.
5. No que se refere ao espólio dos Utentes, a Misericórdia rege-se pelas regras consagradas no Decreto-Lei nº 519-G2/79, de 29 de dezembro.
6. Na ausência de conhecimento de um testamento, e havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular mas apenas ao respetivo processo individual, serão estes entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão, não sendo admitidos legados a favor de colaboradores da Misericórdia.

CAPÍTULO V

PESSOAL

ARTIGO 39.º

Quadro de pessoal

1. A RAI dispõe de uma equipa de profissionais com formação específica adequada e definida em função do número e perfil dos utentes.
2. O quadro de pessoal da RAI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
3. O funcionamento da RAI é assegurado por:
 - 3.1 Um (a) Diretor (a) Técnico (a) / Psicólogo (a), responsável pela supervisão e adequado funcionamento do estabelecimento;
 - 3.2 Um (a) Terapeuta Ocupacional;
 - 3.3 Quatro Ajudantes de Ação Direta;
 - 3.4 Um(a) Trabalhador de Serviços Gerais.
4. Constituem atribuições e competências dos profissionais da equipa técnica:
 - 4.1 Acompanhamento psicossocial e do desenvolvimento pessoal e funcional dos residentes;
 - 4.2 Elaboração com o residente, através de um processo colaborativo e participativo, do plano individual de autonomização;
 - 4.3 Apoio e incentivo ao restabelecimento e ou fortalecimento dos vínculos familiares da pessoa, sempre que tal se revele possível;
 - 4.4 Apoio e serviços personalizados orientados para atender às necessidades de cada residente;
 - 4.5 Supervisão da organização das atividades da vida diária dentro e fora do contexto habitacional, utilizando a rotina do quotidiano como instrumento de autonomia, independência e inclusão;

- 4.6 Promoção da iniciativa e a responsabilização progressiva em relação às decisões e aos projetos individuais;
 - 4.7 Facilitação do acesso e a utilização dos serviços formais e informais, permitindo uma coordenação integrada dos serviços prestados e uma utilização eficiente dos recursos;
 - 4.8 Fornecimento de informações para apoiar a tomada esclarecida de decisão da pessoa respeitando a sua capacidade de autodeterminação;
 - 4.9 Apoio no planeamento da saída e no acompanhamento do processo de transição para o projeto residencial autónomo de vida independente, sempre que possível, e de acordo com a especificidade de cada pessoa.
5. O Psicólogo (a), o Técnico/a Superior de Serviço Social e o Técnico/a de Reabilitação Física, Social ou Profissional são designados técnicos/as de referência de apoio ao processo de autonomização dos residentes, sendo indicados pela direção técnica ou por solicitação do/a residente.
 6. Compete ao técnico de referência de apoio ao processo de autonomização, apoiar e facilitar a mobilização dos recursos disponíveis, assegurando de forma global, coordenada e sistémica todos os apoios.
 7. São funções do(a) Psicólogo(a):
 - 7.1 Estudar o comportamento e mecanismos mentais do homem e proceder a investigações sobre problemas psicológicos em domínios tais como o fisiológico, social, pedagógico e patológico, utilizando técnicas específicas;
 - 7.2 Analisar os problemas resultantes da interação entre indivíduos, instituições e grupos;
 - 7.3 Estudar todas as perturbações internas e relacionais que afetam o indivíduo;
 - 7.4 Investigar os fatores diferenciais quer biológicos, ambientais e pessoais do seu desenvolvimento, assim como o crescimento progressivo das capacidades motoras e das aptidões intelectuais e sensitivas;
 - 7.5 Estudar as bases fisiológicas do comportamento e mecanismos mentais do homem, sobretudo nos seus aspetos métricos;
 - 7.6 Pode investigar um ramo de psicologia, psicossociologia, psicopatologia, psicofisiologia ou ser especializado numa aplicação particular da psicologia, como, por exemplo, o

- diagnóstico e tratamento de desvios de personalidade e de inaptações sociais, em problemas psicológicos que surgem durante a educação e o desenvolvimento das crianças e jovens ou em problemas psicológicos de ordem profissional, tais como os da seleção, formação e orientação profissional dos trabalhadores, e ser designado em conformidade.
8. São funções do (a) Terapeuta Ocupacional:
- 8.1 Avaliar, tratar e habilitar indivíduos com disfunção física, mental, de desenvolvimento, social ou outras, utilizando técnicas terapêuticas integradas em atividades selecionadas consoante o objetivo pretendido e enquadradas na relação terapeuta / utente;
 - 8.2 Prevenir a incapacidade através de estratégias adequadas com vista a proporcionar ao indivíduo o máximo de desempenho e autonomia nas suas funções pessoais, sociais e profissionais;
 - 8.3 Estudar e desenvolver as respetivas ajudas técnicas, em ordem a contribuir para uma melhoria da qualidade de vida.
9. São funções do (a) Ajudante de Ação Direta:
- 9.1 Proceder ao acompanhamento diurno e ou noturno dos utentes, dentro e fora dos serviços e estabelecimentos;
 - 9.2 Colaborar nas tarefas de alimentação do Utente;
 - 9.3 Participar na ocupação dos tempos livres;
 - 9.4 Prestar cuidados de higiene e conforto aos Utentes;
 - 9.5 Proceder à arrumação e distribuição das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria.
10. São funções do(a) Trabalhador (a) de Serviços Gerais:
- 10.1 Proceder à limpeza e arrumação das instalações;
 - 10.2 Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
 - 10.3 Servir refeições em refeitórios;
 - 10.4 Desempenhar funções de estafeta;
 - 10.5 Proceder à distribuição de correspondência e valores por protocolo;

- 10.6 Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.
11. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.

ARTIGO 40.º

Direção Técnica

1. A direção técnica é assegurada por um técnico superior, com formação superior em ciências sociais e do comportamento, serviço social ou saúde, preferencialmente com experiência profissional ou formação específica na área da deficiência.
2. Ao (À) Diretor (a) Técnico (a) compete coordenar a RAI, assumindo a responsabilidade pela programação dos apoios e serviços, com vista a garantir um modelo de gestão e apoio residencial de qualidade e inclusivo, adequado ao processo de autonomização dos residentes.
3. Compete, ainda, ao (à) Diretor (a) Técnico (a):
 - 3.1 A coordenação e orientação dos profissionais da equipa técnica;
 - 3.2 A programação e realização de reuniões periódicas com a equipa e outros profissionais;
 - 3.3 A realização de reuniões periódicas com os residentes, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a sua satisfação com a resposta;
 - 3.4 A promoção de ações de sensibilização dirigidas às famílias e agentes da comunidade;
 - 3.5 A promoção da articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades que complementem o apoio e os serviços residenciais prestados;
 - 3.6 A conceção e implementação de metodologias de trabalho e de organização para proteger os direitos, a capacitação e autodeterminação do residente;
 - 3.7 O mapeamento da rede de serviços, programas, projetos e recursos existentes na comunidade local;
 - 3.8 A mobilização dos recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional;

- 3.9 A promoção de ações de formação dirigidas à equipa e voluntários;
- 3.10 A avaliação da gestão e funcionamento da RAI, bem como a satisfação de todas as pessoas envolvidas, numa ótica de melhoria contínua.
4. O(A) Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos, por um(a) técnico(a) a ser designado(a) pela Mesa Administrativa da Misericórdia da Murtosa.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 41.º

Direitos e deveres dos Utentes

1. Constituem direitos dos utentes da RAI:
 - 1.1 Ver preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
 - 1.2 Ter um Plano Individual de Autonomização adaptado às necessidades, prioridades, capacidades, expectativas e preferências;
 - 1.3 Ver salvaguardado o seu conforto, bem-estar e segurança, no respeito pelas condições determinadas pela própria;
 - 1.4 Ver respeitada a sua integridade psicológica, psicossocial, física, ética e moral;
 - 1.5 Ser tratada com respeito, com correção e compreensão, tanto nas relações verbais como, quando necessário, no apoio físico para realizar as atividades da vida quotidiana;
 - 1.6 Ser informada e orientada no seu processo de autonomização sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
 - 1.7 Expressar os seus pontos de vista livremente sobre todas as questões que a afetem, sendo as suas opiniões devidamente consideradas;
 - 1.8 Ser-lhe garantido o sigilo e a confidencialidade na prestação do apoio e dos serviços;
 - 1.9 Ter acesso a espaços habitacionais com padrões de qualidade, individualizados e personalizados;

- 1.10 Participar diretamente em todas as decisões que lhe digam respeito, designadamente na gestão das atividades da vida diária, bem como a participar e ser auscultada no processo de admissão, sempre que a residência seja partilhada e funcione em regime de coabitação;
 - 1.11 Participar no planeamento, organização e gestão da residência;
 - 1.12 Ver respeitada, sempre que possível, a decisão de escolher o local e a tipologia da habitação, tendo em conta a realidade geográfica e o contexto sociocultural;
 - 1.13 Ver respeitado o seu estilo de vida, os seus interesses individuais, as suas necessidades e expectativas pessoais, sociais e profissionais;
 - 1.14 Tomar parte ativa nas atividades que estruturam a vida na residência, como forma de aprendizagem para a autonomia;
 - 1.15 Ter acesso e receber informação que seja comunicada de forma compreensível e, quando apropriado, adaptada às suas necessidades particulares;
 - 1.16 Propor ou indicar o/a técnico/a de referência responsável pelo acompanhamento do processo de autonomização;
 - 1.17 Conhecer de forma acessível e compreensível o regulamento interno da RAI;
 - 1.18 Avaliar o serviço e apresentar críticas e sugestões relativas ao funcionamento e organização da RAI;
 - 1.19 Participar na designação do representante da RAI, a integrar a comissão de representantes dos residentes;
 - 1.20 Ver garantida a confidencialidade dos respetivos dados pessoais, cujo tratamento obedece às regras legais em vigor, designadamente ao RGPD.
2. Constituem deveres dos utentes da RAI, designadamente:
- 2.1 Habitar a residência de forma responsável, ativa e participativa;
 - 2.2 Tratar com urbanidade e respeito os responsáveis e profissionais da equipa técnica;
 - 2.3 Respeitar a propriedade, privacidade e intimidade dos outros residentes, sempre que a residência é partilhada e funcione em regime de coabitação;
 - 2.4 Preservar a conservação da residência e dos bens e equipamentos da mesma.

- 2.5 Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades, conforme o estabelecido;
- 2.6 Cuidar, sempre que possível dos objetos pessoais, da higiene e apresentação pessoal, mantendo-se limpo e asseado, devendo respeitar as regras de higiene estabelecidas;
- 2.7 Tratar da higiene do espaço de utilização comum, preservando as instalações e contribuindo na sua manutenção dentro das suas capacidades;
- 2.8 Empenhar-se na concretização do seu projeto de vida;
- 2.9 Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento, não sendo permitidos comportamentos que ponham em causa a integridade física e psíquica dos outros Utentes ou dos Colaboradores;
- 2.10 Cumprir rigorosamente com as prescrições médicas;
- 2.11 Contribuir, dentro das suas possibilidades, para as despesas de carácter geral não sistemático, como passeios, visitas e outros;
- 2.12 Cumprimento das seguintes interdições:
 - 2.12.1. O consumo de medicamentos sem a prescrição médica;
 - 2.12.2. O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros que incomodem terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso noturno, a partir das 22h00 (dias úteis) e 23h00 (fins-de-semana e feriados);
 - 2.12.3. Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizada, em atentado contra a segurança do próprio e de terceiros;
 - 2.12.4. Possuir e consumir nos quartos bebidas alcoólicas, tabaco ou qualquer substância ilícita ou psicotrópica;
 - 2.12.5. Receber das visitas, qualquer tipo de alimento ou outro objeto/valor, sem conhecimento do (a) Diretor (a) Técnico(a);
 - 2.12.6. Solicitar qualquer dádiva aos Visitantes, Utentes e Colaboradores da Instituição;
 - 2.12.7. Colocar objetos na parede do quarto, sem autorização da Direção Técnica;
 - 2.12.8. Convidar pessoas estranhas à RAI sem prévio conhecimento da Equipa Técnica e dos demais Utentes.

ARTIGO 42.º

Direitos e Deveres dos Familiares Responsáveis ou Acompanhantes/Representantes Legais

1. São direitos dos familiares responsáveis e/ou dos seus acompanhantes/ representantes legais, designadamente:
 - 1.1 Conhecer o regulamento interno da RAI;
 - 1.2 Contactar com o Utente;
 - 1.3 Estar informado sobre a situação do Utente, nomeadamente alterações de saúde, comportamento e/ou rotinas, entre outros;
 - 1.4 Ser recebido pela Direção Técnica da RAI, sempre que o solicite através de marcação prévia e tal seja justificado;
 - 1.5 Efetuar reclamações e sugestões;
 - 1.6 Todos os demais direitos atribuídos ao Utente que não sejam de natureza pessoal daquele;
 - 1.7 Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida privada do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - 1.8 Os dados pessoais dos Familiares Responsáveis ou Acompanhantes / Representantes Legais devem ser tratados com sigilo e confidencialidade e em obediência às obrigações decorrentes do RGPD, tendo estes direito ao respeito pela sua privacidade e preservação da identidade.
2. São deveres dos familiares responsáveis e/ou dos seus acompanhantes/representantes legais, nomeadamente:
 - 2.1 Respeitar o Regulamento Interno nos pontos que lhes dizem respeito;
 - 2.2 Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já dar o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar;

- 2.3 Indicar, no ato de admissão, o nome do Familiar ou Pessoa Responsável a contactar em caso de necessidade;
- 2.4 Participar nas reuniões para que forem convocados;
- 2.5 Visitar os Utentes com regularidade e informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
- 2.6 Prestar as informações necessárias sobre o Utente e o seu contexto sociofamiliar, relevante ao seu bem-estar e ao correto acompanhamento deste;
- 2.7 Mostrar-se disponível para colaborar com a Equipa Técnica;
- 2.8 Apresentar na Misericórdia, atempadamente, todos os documentos solicitados para efeitos de constituição do processo e cálculo das comparticipações e as prescrições ou documentos médicos de suporte dos cuidados de saúde e de medicação;
- 2.9 Participar ativamente na elaboração, avaliação e revisão do Plano Individual de Autonomização com a Equipa Técnica;
- 2.10 Assegurar os cuidados de saúde, higiene, segurança e socialização do Utente, sempre que está com este;
- 2.11 Ter a responsabilidade de acompanhar o Utente em deslocações a serviços de saúde/hospital;
- 2.12 Providenciar a prescrição médica devidamente assinada e datada e a posologia dos medicamentos a tomar, sempre que hajam alterações que lhe tenham sido transmitidas em consulta;
- 2.13 Assegurar o fornecimento de medicação ao Utente;
- 2.14 Apoiar e incentivar o Utente a que seja responsável e cuidadoso nos cuidados de saúde e higiene pessoal;
- 2.15 Apresentar-se sem efeito de estupefacientes ou álcool e em boas condições de saúde e higiene, sob pena das visitas lhe poderem ser vedadas;
- 2.16 Estar sempre contactável ou, na impossibilidade de isto acontecer, facultar o contacto de quem o substitua;
- 2.17 Comparecer pessoalmente ou enviar pessoa devidamente credenciada e mandatada para o efeito, em caso de alguma emergência ou sempre que para tal seja solicitado;

- 2.18 Respeitar as regras de funcionamento e horários da RAI;
- 2.19 Respeitar e tratar com urbanidade todos os Colaboradores, Utentes e Visitantes da RAI;
- 2.20 Respeitar os termos do contrato celebrado com a Instituição que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar por si o contrato, sem que o mesmo seja cessado conjuntamente com o Utente;

ARTIGO 43.º

Direitos e Deveres da Santa Casa da Misericórdia da Murtosa

1. São direitos da Misericórdia, enquanto entidade gestora:
 - 1.1 Exigir dos Utentes o cumprimento do presente Regulamento Interno;
 - 1.2 Encaminhamento do Utente para outra resposta social da Misericórdia ou exterior a esta, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do Utente e dos Colaboradores, em articulação com os Familiares Responsáveis e/ou Acompanhantes/Representantes Legais do Utente;
 - 1.3 Ser informada de todos os procedimentos relacionados com a RAI;
 - 1.4 Preservação dos equipamentos que proporcionam o bom funcionamento da RAI;
 - 1.5 A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar ao Utente e ao seu Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante legal a devida reparação do dano;
 - 1.6 Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente e/ou Familiar Responsável ou Acompanhante / Representante Legal no ato da admissão;
 - 1.7 Todos os meses, exigir ao Utente e/ou Familiar/Responsável e/ou Acompanhante/Representante legal o pagamento da mensalidade, que estará dentro da legislação em vigor;
 - 1.8 Cobrar ao Utente e/ou Familiar Responsável e/ou Acompanhante / Representante Legal, através dos serviços administrativos, as despesas referidas nos n.ºs 6 e 7 do artigo 19.º e nos n.ºs 1 e 2 do artigo 29.º do presente regulamento.
 - 1.9 Fazer cumprir os horários e demais regras constantes do presente Regulamento Interno;

- 1.10 Cessar o contrato com o Utente nos termos do artigo 46.º do presente Regulamento Interno;
 - 1.11 Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido, por injúria ou calúnia, ou por qualquer outra forma, por parte dos seus Utentes e/ou Familiares Responsáveis ou Acompanhantes/Representantes Legais, poderá esta Instituição, através da Mesa Administrativa, proceder ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial;
 - 1.12 Convocar o Familiar Responsável ou Acompanhante / Representante Legal para reuniões ordinárias e extraordinárias.
2. São Deveres da Misericórdia, enquanto entidade gestora:
- 2.1 Promover condições de vida que contribuam para o bem-estar e qualidade de vida adequadas às necessidades específicas;
 - 2.2 Elaborar, acompanhar e avaliar o Plano Individual de Autonomização;
 - 2.3 Definir, em conjunto com o residente, o tipo, a duração e os apoios adequados às suas capacidades, necessidades, preferências individuais e projeto de vida;
 - 2.4 Criar condições que permitam desenvolver, a vida diária em ambiente natural e a realização de atividades comunitárias que sejam significativas e ajudem a adquirir um sentimento de pertença à comunidade;
 - 2.5 Reduzir os fatores externos e de risco que dificultem a participação social, estabelecendo medidas eficazes para a redução do estigma e da discriminação;
 - 2.6 Promover a capacitação digital através da utilização e disponibilização de tecnologias, aplicações móveis e soluções digitais;
 - 2.7 Promover a instalação de uma comissão de residentes, constituída por um representante de cada RAI, nos termos definidos no presente Regulamento Interno.
 - 2.8 Conceber processos de avaliação sistemática, promovendo a participação de todos os intervenientes, residentes, famílias, técnicos e pessoal voluntário, com uma periodicidade mínima anual.

ARTIGO 44.º

Direitos e deveres da equipa técnica da RAI

1. São direitos da equipa técnica:
 - 1.1 Serem respeitados nas suas orientações;
 - 1.2 Terem boas condições de trabalho, de segurança nas instalações e materiais adequados de modo a promover o trabalho de equipa e as disposições funcionais que lhe forem atribuídas;
 - 1.3 Serem esclarecidos superiormente em todos os assuntos que digam respeito à RAI;
 - 1.4 Desenvolver trabalho multidisciplinar e multisistémico para a resolução de problemas/situações dos jovens e adultos com deficiência integrados na RAI;
2. São Deveres da equipa técnica:
 - 2.1 Garantir o bom e seguro funcionamento da RAI, atendendo ao seu Regulamento Interno;
 - 2.2 Elaborar, com a participação dos utentes, o plano de atividades da RAI e respetiva avaliação;
 - 2.3 Estudar, seleccionar e seriar as situações de admissão e organizar os respetivos processos;
 - 2.4 Propor a admissão dos Utentes de acordo com os critérios fixados no Regulamento Interno da RAI;
 - 2.5 Fornecer a cada Utente um exemplar do Regulamento Interno, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
 - 2.6 Proceder ao acolhimento do Utente com vista a facilitar a sua integração na RAI;
 - 2.7 Manter o sigilo profissional, designadamente quanto ao conteúdo dos processos individuais dos utentes, bem como quanto à necessidade de proteção dos dados pessoais de utentes, familiares de referência e trabalhadores;
 - 2.8 Fomentar o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais promotoras da autonomia e responsabilização do Utente;
 - 2.9 Avaliação contínua com os jovens em que será ponderado o seu percurso na formação escolar, profissional ou laboral e a sua capacidade de gestão da vida doméstica e pessoal;

- 2.10 Não exercer qualquer influência nos Utentes ou Familiares ou Acompanhantes/Representantes legais, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos;
- 2.11 Mediação da gestão de conflitos;
- 2.12 Promover reuniões de trabalho com os Utentes e com os Colaboradores, tendo especial atenção à questão do relacionamento interpessoal, prevenindo a conflitualidade;

ARTIGO 45.º

Sanções/Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento interno e outras determinações em vigor na Misericórdia, podendo ser aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores, conforme a gravidade das faltas, as seguintes sanções:
 - 1.1 Repreensão registada;
 - 1.2 Cessaçãõ do Contrato de Prestaçãõ de Serviçõs.
2. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia, bem como à resolução por justa causa do contrato de prestação de serviços, os utentes que, pela gravidade do seu comportamento, coloquem em risco a sua própria integridade pessoal ou a integridade pessoal ou o bem-estar biopsicossocial dos restantes utentes ou funcionários da RAI, ainda que tais comportamentos sejam consequência de doença mental.
3. Sempre que haja lugar à resolução do contrato de prestação de serviços com fundamento no previsto no número anterior, deverá existir, na medida do possível, articulação com a família ou com outras entidades, de forma a evitar a exclusão social do utente.
4. As condutas graves, previstas na lei como crime, serão encaminhadas para procedimento judicial.

ARTIGO 46.º

Cessaçãõ da prestaçãõ de serviçõs

1. O contrato de prestaçãõ de serviçõs poderã cessar por:

- 1.1 Acordo das partes, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir do qual vigorará;
 - 1.2 Caducidade (falecimento do Utente; impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços; dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário; termo do prazo de acolhimento temporário; ausência da RAI por período superior a 30 (trinta) dias seguidos sem motivo justificado);
 - 1.3 Denúncia do contrato por qualquer uma das partes ou oposição à respetiva renovação;
 - 1.4 Resolução por incumprimento do contrato;
 - 1.5 Inadaptação do Utente.
2. A Misericórdia reserva-se ao direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços sempre que:
- 2.1 Os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento interno, ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, bem como as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da Misericórdia;
 - 2.2 O utente coloque em causa a integridade física e/ou psicológica dos restantes utentes ou colaboradores;
 - 2.3 Se verificar o incumprimento, pelo utente ou pelo familiar responsável/representante legal, das disposições constantes no contrato ou no presente regulamento;
 - 2.4 Se verificar ausência injustificada da RAI superior a um período de 30 dias;
 - 2.5 Haja prestação de falsas declarações;
 - 2.6 Se verificar ausência definitiva do Utente.
3. Em caso do Utente e/ou Familiar Responsável ou do seu Acompanhante / Representante Legal pretender cessar o contrato, terá de comunicar por carta registada com aviso de receção a sua decisão à Misericórdia da Murtosa, com 30 (trinta) dias seguidos de antecedência, invocando a causa.
4. O incumprimento, total ou parcial, do prazo de aviso prévio previsto no número anterior implica o pagamento à parte não faltosa de uma indemnização correspondente à participação mensal do período em falta.

5. A cessação do contrato por justa causa implica a saída do Utente das instalações da RAI, no prazo máximo de 10 (dez) dias seguidos, sendo da sua conta e/ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo, do Familiar Responsável ou do Acompanhante/Representante Legal.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - 6.1 Quebra de confiança entre os outorgantes;
 - 6.2 Desrespeito pelas regras da RAI, equipa técnica ou demais colaboradores;
 - 6.3 O incumprimento de obrigações pecuniárias de que a Misericórdia seja credora, sem prejuízo da possibilidade de recurso aos demais meios legais em vigor.
7. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 60 (sessenta) dias seguidos da sua vigência, por inadaptação do Utente, sendo, neste caso, devida a comparticipação daqueles meses e respetivas despesas.
8. O Familiar Responsável ou Acompanhante/Representante Legal do Utente não poderá cessar para si o contrato de prestação de serviços sem que o faça cessar em conjunto para o Utente, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 47.º

Falsas declarações

Se vier a apurar-se que houve falsidade e/ou omissões nas declarações relativas ao Utente ou na documentação entregue para formação do seu processo de admissão, considera-se existir justa causa para a denúncia do contrato por parte da Santa Casa da Misericórdia da Murtosa, não tendo o Utente e/ou o seu Familiar Responsável ou Acompanhante/ Representante Legal direito a qualquer reembolso dos valores entregues.

ARTIGO 48.º

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do (a) Diretor (a) Técnico (a) da RA sempre que desejado.
2. O referido Livro existe também em suporte digital, o qual poderá ser acedido através do site da Santa Casa da Misericórdia da Murtosa <https://www.misericordiamurtosa.pt> ou da Plataforma através do link: <https://livroreclamacoes.pt/inicio>.
3. Não obstante o referido nos números anteriores, poderão ser apresentadas quaisquer reclamações e/ou sugestões ao (à) Diretor (a) Técnico (a) da RA ou outro Responsável.

ARTIGO 49.º

Competência para dirimir litígios de consumo

Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sito na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide, 1099-032, Lisboa com os contactos telefónicos 213847484 ou 919225540, fax 213845201, com o email cniacc@fd.unl.pt e com o sítio eletrónico www.arbitragemdeconsumo.org e www.facebook.com/cniacc.

ARTIGO 50.ª

Lista de contactos de emergência

1. O Utente e/ou seu Familiar Responsável e/ou Acompanhante/Representante Legal obriga-se desde já a indicar ao/à Responsável pela RA um contacto de emergência.
2. A lista de contactos de emergência inclui contactos do Utente, Familiar Responsável e / ou Acompanhante/Representante Legal por este, equipa da RAI, Instituição, Bombeiros, GNR, Proteção Civil, Hospital de Aveiro e contatos do INEM, podendo ser acrescentados outros.

ARTIGO 51.º

Alterações ao regulamento interno

1. As alterações ao regulamento interno são da competência da Mesa Administrativa, tendo de ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social (Instituto da Segurança Social, I.P.), até 30 dias antes da sua entrada em vigor, nos termos da alínea b) do n.º 2 do artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro.
2. As alterações ao regulamento interno são comunicadas aos utentes ou seus representantes, só lhes sendo aplicáveis após decorridos 30 dias da respetiva comunicação, podendo estes resolver o contrato dentro daquele prazo.

ARTIGO 52.º

Foro competente

1. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sito na Rua D. Afonso Henriques, n.º 1, 4700-030, Braga, com o contacto telefónico 253619107, o endereço de email geral@cniacc.pt e o sítio eletrónico <https://www.cniacc.pt/pt/>.
2. Em caso de litígio judicial entre as partes, o mesmo será dirimido no Tribunal Judicial da Comarca de Aveiro.

ARTIGO 53.º

Integração de lacunas/omissões

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia da Murtosa tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

ARTIGO 54.º

Entrada em Vigor

O presente regulamento interno entra em vigor a 1 de agosto de 2023 e revoga o regulamento interno anterior, que tinha sido aprovado em 6 de junho de 2022.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Murtosa, aos 19 dias do mês de junho de 2023.

Pela Mesa Administrativa,


O Provedor

