REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

RESIDÊNCIA DE AUTONOMIZAÇÃO E INCLUSÃO

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1.ª

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento Interno de Funcionamento aplica-se à resposta social de Residência de Autonomização e Inclusão (RAI) da Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 26/08/2026.

Norma 2.ª

Legislação Aplicável

A Residência de Autonomização e Inclusão, doravante designada por 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 à pessoa com deficiência ou incapacidade, com capacidade de viver de forma autónoma, e que se rege pelo estipulado nos seguintes normativos:

a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro – aprova o Estatuto das IPSS;
b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
c) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho – procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho;
d) Portaria n.º 77/2022, de 3 de Fevereiro – define as condições de organização, funcionamento e instalação da resposta social de Residência de Autonomização e Inclusão;
e) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contra-ordenacional;
f) Protocolo de Cooperação em vigor;
g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
h) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 3.ª

Destinatários

São destinatários da RAI as pessoas com deficiência e incapacidade, de idade igual ou superior a 18 anos que, mediante apoio no seu projecto de autonomização e inclusão, possam transitar, sempre que possível, para soluções alternativas de vida na comunidade.

Norma 4.ª

Objectivos

Constituem objectivos da RAI:

a) Promover a igualdade de direitos e oportunidades de autodeterminação e participação plena nas várias esferas da vida em sociedade;
b) Promover um modelo de funcionamento comunitário, com o objectivo de facilitar o aumento das relações sociais e os níveis de funcionamento na comunidade;
c) Promover a construção progressiva da autonomia e independência no desenvolvimento das actividades da vida diária, e da participação social e comunitária;
d) Desenvolver competências pessoais, sociais, escolares e profissionais através de programas de apoio individualizado e específicos;
e) 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;
f) Contribuir para o bem-estar físico e emocional e a melhoria da qualidade de vida nas suas diferentes dimensões;
g) 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;
h) 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;
i) Promover a iniciativa e a responsabilização progressiva em relação às decisões e aos projectos individuais.

CAPÍTULO II

FUNCIONAMENTO

Norma 5.ª

Instalações

1. A RAI localiza-se na Rua Prof.ª Arminda Monteiro da Cruz, 109, Esquerdo, 4580-725 SOBROSA, na freguesia de Sobrosa, município de Paredes, distrito do Porto.
2. A RAI é composta por 3 quartos para utentes, sendo dois duplos e um individual, duas casas de banho completas; uma sala de jantar e estar; uma cozinha; 1 hall de entrada e uma sala de técnicos.

Norma 6.ª

Horários de Funcionamento e regime de frequência

1. A RAI funciona todos os dias do ano, 24 horas por dia.
2. Com vista a uma boa organização dos serviços, as ausências devem ser comunicadas com uma antecedência mínima de 24 horas.
3. A responsabilidade da deslocação do/a utente de e para a RAI é dos mesmos. Será proporcionado treino de autonomia de transportes sempre que aplicável e de acordo com o estabelecido no Plano Individual de Autonomização (PIA) assinado.
4. São permitidas visitas aos utentes mediante marcação prévia aos sábados, domingos e feriados, das 14:00 às 18:00.
5. São permitidas ausências para visita de familiares ou significativos desde que previamente acordas e comunicadas. Nas deslocações/passeios dos/as utentes com os seus familiares/significativos/representantes legais, a instituição não se responsabiliza por eventuais incidentes.
6. No caso de deslocações, em actividades regulares ou extraordinárias, salvo indicações contrárias, considera-se a autorização genérica celebrada no acto da assinatura do contrato de prestação de serviços.

CAPÍTULO III
SERVIÇOS

Norma 7.ª

Serviços e Actividades

1. Os serviços a prestar no âmbito do modelo de apoio residencial inclusivo são, designadamente, os seguintes:
   a) Alojamento e apoio residencial inclusivo, de tipo familiar, com condições de salubridade, conforto, segurança, privacidade, acessível e adaptado às necessidades dos/as seus/suas residentes;
   b) Atendimento e acompanhamento psicossocial individualizado;
   c) Definição de um Plano Individual de Autonomização (PIA), a definir segundo os interesses, hábitos, necessidades e expectativas da pessoa residente.
2. O modelo de apoio residencial inclusivo compreende ainda o apoio:
   a) Nas actividades domésticas, designadamente na alimentação com padrões nutricionais adequados e adaptados a necessidades específicas, no tratamento de roupa e na limpeza e higienização da habitação;
   b) Na saúde, higiene e cuidados pessoais, a título excepcional, quando solicitados pelos/as próprios ou quando estes não possam ser realizados de forma totalmente autónoma;
   c) No desenvolvimento de competências necessárias para tomar parte activa na planificação, programação e organização nas actividades que estruturam a vida na residência e na comunidade, tais como realização de compras, planificação de refeições, repartição de tarefas, deslocações e actividades de lazer;

d) No acesso aos recursos da comunidade, facilitando a utilização eficiente dos serviços existentes;
e) No acesso a produtos ou tecnologias de apoio à funcionalidade e à autonomia.

3. A RAI assegura a assistência religiosa.

Norma 8.ª

Alimentação

1. As refeições são asseguradas pela instituição, sendo os/as utentes incentivados a confeccionarem as mesmas na presença e com o auxílio da equipa técnica e/ou auxiliares.
2. Aos utentes que carecem de prescrição médica para as suas dietas, a instituição facultará a sua realização.
3. Na semana que antecede, os/as utentes acompanhados da equipa técnica irão elaborar a ementa da próxima semana, atendendo aos hábitos alimentares dos/as utentes, gostos pessoais, fomentando uma alimentação variada, bem confeccionada e adequada aos estados de saúde dos/as utentes.
4. As refeições são realizadas na cozinha e sala de refeições, consoante se trate de pequenas refeições ou do almoço e jantar, respectivamente.
5. Os lanches e preferências pessoais no que diz respeito à alimentação são da responsabilidade do/a utente.

Norma 9.ª

Transportes

1. A responsabilidade da deslocação de, e para a RAI, é do/a utente.
2. Será promovida a autonomia nos transportes públicos, uma vez que este requisito é preponderante para a independência e inclusão social dos/as utentes.
3. Sempre que for necessário acompanhamento em situações médicas e urgentes, ou outras devidamente justificadas, o transporte fica ao encargo do/a utente.

Norma 10.ª

Assistência Médica, Medicamentosa ou Outra

1. Assistência médica:
   a) Sempre que ocorrer algum problema de saúde/acidente durante a permanência do/a utente na RAI, a pessoa que o presencie informa a Direcção Técnica. São prestados os primeiros socorros no local e, se necessário, recorre-se a entidades externas (INEM, Hospital…). O/A Responsável será informado, de imediato, do sucedido. Em caso de urgência, o/a utente é acompanhado/a por um/a colaborador/a, enquanto o/a responsável se dirige para o local de atendimento. Caso contrário e se aplicável, será o/a responsável a acompanhar aos serviços médicos;
   b) Sempre que se verifique a necessidade de acompanhamento 24 horas por motivo de doença, será acrescido valor/hora à comparticipação mensal.

c) Sempre que se verifique necessidade de acompanhamento a consultas médicas ou outro, será acrescido valor/hora à comparticipação mensal.

2. Assistência medicamentosa:
   a) Os medicamentos só são administrados mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade assinada pelos/as responsáveis. As embalagens deverão apresentar o prazo de validade e a respectiva bula e estar identificadas com o nome do/a utente;
   b) Sempre que se verifique alteração na medicação, esta deve ser comunicada, por escrito, de forma a ser actualizado o seu registo;
   c) Os medicamentos encontram-se armazenados em local de acesso restrito, onde são salvaguardadas as condições de preservação dos mesmos.

CAPÍTULO IV

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma 11.ª

Condições de Admissão

São condições de admissão à RAI:
   a) Pessoa com deficiência que mediante apoio, possui capacidade para viver de forma autónoma;
   b) Ter idade ou superior a 18 anos.

Norma 12.ª

Inscrição

1. Para efeito de admissão, o/a utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do/a utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:
   a) Extracto do Cartão de Cidadão do/a utente e do/a representante legal, quando necessário, obtido através da aplicação Autenticação.Gov, de acordo com o previsto na Lei n.º 32/2017, de 1 de Junho;
   b) Cópia do Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do/a utente;
   c) Comprovativos dos rendimentos do/a utente e agregado familiar;
   d) Declaração assinada pelo/a utente ou seu/sua representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma 13.ª

Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos/as utentes:

a) Situação economicamente desfavorecida;
b) Situação de risco;
c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
d) Utente de outra resposta social da Instituição;
e) Ser natural, residente ou ligado afectivamente à freguesia ou à Instituição.

Norma 14.ª

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo/a Director/a Técnico/a da RAI, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. São competentes para decidir o processo de admissão o/a Director/a Técnico/a e a Direcção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao/à utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias.
4. Após decisão da admissão do/a candidato/a, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do/a Director/a Técnico/a e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Os/As utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos/as e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato a utente ou seu/sua representante legal, através de carta.

Norma 15.ª

Acolhimento dos/as Novos Utentes

1. No caso de admissão do/a utente, a este e/ou ao seu/sua representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da RAI, nomeadamente o Regulamento Interno de Funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira.
2. O período de adaptação do/a utente previsto neste Regulamento é de 3 meses.
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o/a utente;
b) Apresentação dos/as outros/as utentes;
c) Visita a todos os espaços da RAI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;

d) Apresentar o programa de actividades da RAI;
e) Informar dos instrumentos de participação dos/as utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
g) Recordar os aspectos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
h) Elaborar a lista de pertences do/a utente.

4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o/a utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao/à utente, de rescindir o contrato.

Norma 16.ª

Processo Individual do/a Utente

1. Após a admissão do/a Utente, é constituído o seu Processo Individual, onde consta toda a informação, nomeadamente:
a) Ficha de Inscrição (atendimento inicial);
b) Ficha de Avaliação Inicial e Relatório de Requisitos;
c) Certificação da Situação de Deficiência e/ou Atestado de Incapacidade Multiusos;
d) Documentos pessoais e do agregado familiar, apresentados no processo de Admissão;
e) Cópia do Contrato e respectivas adendas;
f) Avaliação Diagnóstica;
g) Relatório de avaliação do período de Acolhimento;
h) Plano de Autonomização e inclusão, respectivas revisões, relatórios de monitorização e avaliação;
i) Registos de ocorrências e períodos de ausência;
j) Declaração de Anulação de Inscrição, com a indicação da data e motivo.

2. O Processo Individual do/a Utente é arquivado num local acessível aos/às colaboradores/as intervenientes no referido processo, mas é sempre garantida a confidencialidade das informações.
3. O/A Utente/Responsável pode aceder à informação constante no processo, desde que salvaguardadas as condições acima referidas.
4. É facultada uma cópia de qualquer elemento do processo ao/à Utente/Responsável, sempre que solicitada.
5. Cada Processo Individual é actualizado semestralmente e sempre que se considere pertinente.
6. É responsável pelo processo individual o/a Director/a Técnico/a.

Norma 17.ª

Seguro Obrigatório

Todos/as os/as utentes da RAI estão cobertos por um seguro de acidentes pessoais.

CAPÍTULO V
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Norma 18.ª

Cálculo do Rendimento *per capita*

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

$$RC= (RAF/12 - D)/N$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita
RAF= Rendimentos do agregado familiar (anual ou anualizado)
D= Despesas mensais fixas
N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

a) Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
b) Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
e) Adoptados e tutelados pelo/a utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao/à utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;
b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
f) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferençai auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio,

cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

g) De capitais – rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

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

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

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Norma 19.ª

Tabela de Comparticipações

1. O valor da comparticipação mensal na RAI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do/a utente, variável entre 40% e 60% de acordo com o grau de dependência do/a utente.

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da Norma 17.ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

3. Quanto à prova dos rendimentos do/a utente, é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após as diligências que se considerem adequadas, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do/a utente, até ao limite da comparticipação familiar máxima.

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

6. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta Norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo, de forma individualizada.

7. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do/a utente e familiares exceder o valor de 120% do custo efectivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

8. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, sendo de 60% com a frequência de Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) ou de 90% sem a frequência de CACI.

Norma 20.ª

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do/a utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado de acordo com o índice de inflação.

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Norma 21.ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 8 do mês a que respeita.

2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado no mesmo período da mensalidade.

3. Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.

4. Se a mensalidade for paga fora do prazo, sofrerá um agravamento de 10% até ao dia 20 e 15% para além deste prazo.

5. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do/a utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

Norma 22.ª

Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de alojamento e prestação de serviços com o/a utente e ou seus familiares e, quando exista com o/a representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao/à utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 23.ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do/a Utente

1. Quando o/a utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos; a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo/a utente por carta registada ou por simples declaração em impresso próprio adquirido na recepção, com 8 dias de antecedência.
3. No caso de cessação da prestação de serviços por parte do/a utente, este terá o dever de liquidar o mês de abandono nos seguintes termos: 50% do valor da mensalidade e comparticipação familiar, se o abandono for feito nos primeiros 15 dias do mês, se for posterior terá de liquidar o mês completo.

Norma 24.ª

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do/a utente.
2. Por denúncia, o/a utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

CAPÍTULO VI

RECURSOS

Norma 25.ª

Pessoal

O quadro de pessoal afecto à 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 em vigor.

Norma 26.ª

Direcção/Coordenação Técnica

A Direcção Técnica da RAI compete a um/a técnico/a, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral da mesma.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

Norma 27.ª

Direitos e Deveres da pessoa que reside na RAI

1. São direitos da pessoa residente na RAI:
   a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
   b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
   c) Ser informada sobre o funcionamento da RAI e sobre os serviços, actividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
   d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do PIA, potenciando a adaptação dos serviços, actividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
   e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
   f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correcção e compreensão;
   g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
   h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da RAI;
   i) À protecção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
   j) Apresentar reclamações e sugestões à Direcção Técnica relativamente ao funcionamento.
2. São deveres da pessoa residente na RAI:
   a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
   b) Respeitar a privacidade e intimidade dos/as outros/as residentes;
   c) Cumprir o Regulamento Interno;
   d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIA e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
   e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
   f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correcção e compreensão;
   g) Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados.

Norma 28.ª

Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência

1. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:
   a) Participar nas actividades e no projecto global da RAI;
   b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do PIA, caso este o deseje;
   c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao/à residente, com a devida autorização do próprio;
   d) Visitar o/a residente, excepto se este o recusar ou se houver impedimento legal.
2. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:
   a) Cumprir o Regulamento Interno;
   b) Colaborar com a equipa;
   c) Respeitar a privacidade e intimidade dos/as residentes;
   d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
   e) Tratar os/as residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correcção e compreensão;
   f) Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados, quando forem contratualmente responsáveis pelo respectivo pagamento;
   g) Pagar pontualmente a comparticipação mensal, nos montantes acordados, quando for prevista no respectivo contrato de prestação de serviços, actividades e cuidados.

Norma 29.ª

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:
   a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
   b) A co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
   c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a utente/cliente e/ou familiares no acto da admissão;
   d) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
   e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os/as utentes/clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São deveres da Instituição:
   a) Respeito pela individualidade dos/as utentes/clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação das partes interessadas;
g) Manter os processos dos/as residentes actualizados;
h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos/as residentes;
i) Dispor de livro de reclamações.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 30.ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto Direcção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo/a utente e/ou familiar.

Norma 31.ª

Livro de Registo de Ocorrências

A RAI dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

Norma 32.ª

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da RAI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao/à utente ou seu/sua representante legal, ao Instituto da Segurança Social, I.P. (conforme Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março, artigo 26.º, ponto 2), nos termos da alínea b), do n.º 2 do artigo 30.º, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao/à utente ou representante legal ou familiar no acto de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 33.ª

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 34.ª

Disposições Complementares

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao familiar do/a utente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do/a utente, que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. O/A responsável legal, depois de avisado pelos serviços conforme referido anteriormente, será responsável pelo devido acompanhamento do/a utente na unidade hospitalar.
4. O/A manuseamento de roupa pessoal dos utentes por parte dos respectivos familiares ou visitas deverá ser objecto de prévia autorização do/a Director/a Técnico.
5. É interdita aos/às utentes ou suas visitas a introdução na estrutura residencial de quaisquer bebidas alcoólicas.
6. Por razões de segurança e ou do foro médico quer os/as utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e autorização do/a Director/a Técnico/a.
7. É interdito aos/às utentes ou suas visitas a colocação de bens alimentares nos armários.

Norma 35.ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação pelo Conselho de Administração da Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa.