

# **Regulamento Interno**



**Equipa Móvel Multidisciplinar de Intervenção**

**Local Especializada e de Autoajuda**

**EMMILEA**

**V1\_2023**

## Índice

CAPÍTULO I.....	4
DISPOSIÇÕES GERAIS .....	4
Artigo 1º.....	4
Âmbito de Aplicação.....	4
Artigo 2º.....	4
Legislação Aplicável .....	4
Artigo 3.º.....	4
Regulamento Geral da Proteção de Dados .....	4
Artigo 4º.....	4
Missão e Objetivos do Projeto EMMILEA.....	4
Artigo 5º.....	5
Destinatários.....	5
Artigo 6º.....	5
Serviços e Atividades Desenvolvidas .....	5
CAPÍTULO II.....	6
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES .....	6
Artigo 7º.....	6
Condições de Admissão .....	6
Artigo 8º.....	6
Inscrição.....	6
Artigo 9º.....	7
Critérios de Admissão.....	7
Artigo 10º .....	7
Base de Dados de Inscrições.....	7
Artigo 11º .....	7
Admissão .....	7
Artigo 12.º .....	7
Período de Ambientação .....	7
Artigo 13º .....	7
Contrato de Prestação de Serviços.....	8
Artigo 14º .....	8
Comunicações.....	8
Artigo 15.º .....	8
Processo Individual de utente .....	8
CAPÍTULO III.....	9
COMPARTICIPAÇÕES .....	9
Artigo 16º .....	9
Mensalidade .....	9
Artigo 17º .....	9
Redução na Comparticipação .....	9
Artigo 18º .....	10
Pagamento das Mensalidades.....	10
CAPÍTULO IV.....	10
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....	10

Artigo 19º .....	10
Horário de Funcionamento .....	10
Artigo 20º .....	10
Direitos e Deveres dos utentes.....	10
Artigo 21º .....	10
Direitos e Deveres da Misericórdia .....	10
Artigo 22º .....	12
Quadro de Pessoal.....	12
Artigo 23º .....	10
Responsável.....	10
CAPÍTULO V.....	11
CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	11
Artigo 24º .....	11
Sanções/Procedimentos.....	11
Artigo 25º .....	11
Cessação da Prestação de Serviços .....	11
CAPÍTULO VI.....	12
DISPOSIÇÕES FINAIS .....	12
Artigo 26º .....	12
Alterações ao regulamento .....	12
Artigo 27º .....	13
Integração de Lacunas .....	13
Artigo 28º .....	13
Livro de Reclamações .....	13
Artigo 29º .....	13
Entrada em Vigor .....	13
Artigo 30º .....	13
Aprovação, Edição e Revisões .....	13



bem-estar físico, psicológico e emocional. Retardando a institucionalização, atenua o isolamento social e solidão, gerando um impacto social positivo junto do público-alvo, bem como respetivos cuidadores informais.

2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da EMMILEA os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.
4. A EMMILEA, nas suas atividades, e de acordo com o estatuto legalmente, visa alcançar os seguintes objetivos:
  - a. Retardar os efeitos físicos, cognitivos e sensoriais associados ao processo de envelhecimento/dependência;
  - b. Reforçar a segurança e a capacidade de ação em caso de emergência;
  - c. Reforçar o apoio social, a ligação comunitária e o sentimento de pertença social;
  - d. Apoiar e acompanhar os cuidadores informais, nas necessidades sentidas no dia-a-dia pelo cuidador
  - e. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - f. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
5. A EMMILEA, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:
  - a. Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
  - b. Interdisciplinaridade;
  - c. Avaliação das necessidades do utente;
  - d. Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
  - e. Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
  - f. Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do Plano de Intervenção Individual e serviços.

#### **Artigo 6º Destinatários**

1. São destinatários da EMMILEA pessoas idosas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física ou com quadro demencial elegíveis para intervenção terapêutica especializada, residentes no seu domicílio no concelho de Ourém;
2. São também elegíveis cuidadores informais de pessoas com demência ou de elevado grau de dependência.

#### **Artigo 7º Serviços e Atividades Desenvolvidas**

1. Para concretizar os objetivos supra referidos, a EMMILEA assegurará:
  - a. Acompanhamento social por parte da técnica de Serviço Social;
  - b. Consultas ao domicílio:
    - i. Consultas de psicologia;
    - ii. Consultas de reabilitação física;

- iii. Consultas de terapia ocupacional;
  - iv. Consultas de musicoterapia;
  - v. Consultas em cooterapia, com duas das terapias acima mencionadas.
  - vi. Apoio psicoeducacional e social aos cuidadores informais.
2. A EMMILEA tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designadamente:
- a. Distribuição de equipamentos de teleassistência;
  - b. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.
3. Após o encaminhamento do utente para a terapia recomendada, inicia-se o processo terapêutico através de uma avaliação específica. Após esse processo, é definida a periodicidade das consultas, podendo ser semanais, quinzenais ou mensais.
4. As consultas têm a duração de 45 minutos.
5. A periodicidade e horário das consultas no domicílio são definidas com o utente ou responsável, podendo ser alterada consoante análise e evolução do processo terapêutico.

## CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

### Artigo 8º

#### Condições de Admissão

1. São condições de admissão do utente na EMMILEA:
- a. O utente manifestar vontade em ser admitido. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido deve ser formulado por familiar ou representante que assuma a responsabilidade pela admissão do utente;
  - b. Estarem enquadrados nas condições referidas no artigo 5º do Capítulo I.

### Artigo 9º

#### Inscrição

1. A organização do processo de inscrição destina-se a estudar a situação sociofamiliar, clínica e económica do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O idoso ou o seu representante deverá dirigir-se à Técnica de Serviço Social e solicitar marcação de visita domiciliária, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual.
3. Para efeito de admissão, o utente/representante deverá preencher uma ficha de avaliação diagnóstica que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega da cópia dos seguintes documentos:
- a. Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão do utente;
  - b. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
  - c. Cartão de Contribuinte do utente;
  - d. Cartão do Serviço Nacional de Saúde (cartão de utente) do utente;
  - e. Relatório médico onde conste o quadro clínico/saúde do utente, comprovativo de demência ou elevado grau de dependência.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição.



### **Artigo 10º**

#### **Critérios de Admissão**

1. São critérios de admissão do utente na EMMILEA:
  - a. Residir no seu domicílio no concelho de Ourém;
  - b. Idade igual ou superior a 65 anos;
  - c. Grau de dependência ou quadro demencial;
  - d. Isolamento, ausência de apoio e/ou risco social;
  - e. Carência socioeconómica;
  - f. Ser familiar direto de utente da Misericórdia;
  - g. Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia;
  - h. Frequentar a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário;
2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a EMMILEA procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

### **Artigo 11º**

#### **Base de Dados de Inscrições**

1. A base de dados é onde serão registadas as inscrições de potenciais utentes, para posteriormente, proceder à admissão.

### **Artigo 12º**

#### **Admissão**

1. A admissão passa obrigatoriamente por uma entrevista ou visita domiciliária ao candidato feita pela Técnica de Serviço Social destinada a estudar a situação sociofamiliar, clínica e económica do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. A admissão na EMMILEA é efetuada pela Mesa Administrativa sob proposta da Coordenadora do Projeto sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão do utente e atribuição da respetiva mensalidade.

### **Artigo 13º**

#### **Período de Ambientação**

1. Após a admissão, o utente é encaminhado para as áreas técnicas especializadas que procedem à avaliação e planeamento da intervenção.
2. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a dois meses, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento.
3. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o utente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

### **SECÇÃO I**

#### **Relações Contratuais**

### **Artigo 14º**

#### **Registo de utentes**

1. A EMMILEA dispõe de uma base de dados de admissões dos utentes atualizado, no qual consta a identificação do Utente, data de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

### **Artigo 15º**

#### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. A prestação de serviços da EMMILEA pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno nem o contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser apostada a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o familiar, o responsável ou o gestor de negócios. No caso de o utente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor, curador ou acompanhante.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

### **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, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis 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.

### **Artigo 17º**

#### **Processo Individual de utente**

1. Para cada utente que usufrua dos serviços prestados pela EMMILEA será organizado um Processo Individual social e de saúde, confidencial, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo deve conter declaração em como o utente consentiu a consulta e cópia dos documentos infra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o PI. É numerado e deve englobar:
  - a. Área Sócio-Familiar:
    - i. Ficha de avaliação diagnóstica;
    - ii. Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
    - iii. Fotocópia do cartão de contribuinte;
    - iv. Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
    - v. Identificação e contacto do representante pelo utente ou dos familiares;
  - b. Área da Saúde:
    - vi. Fotocópia do cartão de utente do centro de saúde;

- vii. Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do utente;
  - viii. Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente na EMMILEA.
  - c. Área Terapêutica
    - ix. Diário Social;
    - x. Escalas de avaliação aplicadas;
    - xi. Registo de sessões individuais;
  - d. Área Jurídica:
    - xii. Contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, donde constam obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo utente, bem como a mensalidade a ser aplicada;
    - xiii. Declaração de cedência de imagem;
    - xiv. Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com indicação da data e motivo. Este documento é realizado e integrado ao processo aquando do seu arquivo.
2. O processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.
  3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### CAPÍTULO III COMPARTICIPAÇÕES

#### Artigo 18º

##### Mensalidade

1. A mensalidade devida pela prestação dos serviços prestados no artigo 7º é fixa, definida no início de cada ano civil.

Número de Técnicas	Mensalidade
1 a 3	75,00€
4 a 5	95,00€

2. Sempre que solicitado, a EMMILEA pode prestar outros serviços, indicados no ponto 2 do artigo 7º, mediante preçário em vigor devidamente afixado e que acresce à mensalidade.
3. A contagem de técnicas é realizada por agregado familiar, podendo usufruir das terapias realizadas o utente e seu cuidador informal, consoante avaliação criteriosa da necessidade.
4. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, a efetuar no início de cada ano civil.
5. A Misericórdia prevê o acesso e integração de utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade. Nesses casos, poderá haver lugar a uma diminuição do valor da mensalidade, após avaliação criteriosa do rendimento *per capita* e despesas do agregado familiar, mediante a entrega de documentos comprovativos, segundo regulamento próprio.

#### Artigo 19º

##### Redução na Comparticipação

1. Há lugar a uma redução de 10% no valor da comparticipação quando se verifique a impossibilidade da sua utilização por parte do utente, por um período de 15 dias não interpolados por motivos devidamente justificados e quando avisado até ao final do mês anterior à ausência na Direção mediante documento escrito.

- 
2. Em caso de não realização de 3 ou mais sessões, por motivo não imputável ao utente e não sendo possível a sua reposição em momento posterior, a mensalidade terá uma diminuição de 15% a descontar no mês seguinte.

#### **Artigo 20º**

##### **Pagamento das Mensalidades**

1. A comparticipação do utente é mensal e deverá ser liquidaada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
2. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque ou transferência bancária (IBAN PT50 0010 0000 36716910002 92), sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.
3. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
4. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias será motivo para exclusão da resposta social.
5. Iniciando-se a frequência na EMMILEA na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
6. Ocorrendo a cessação da prestação de serviços ao utente na primeira quinzena do mês, o seu familiar é responsável pelo pagamento de metade da mensalidade, ocorrendo na segunda quinzena do mês a mensalidade será paga na totalidade.

### **CAPÍTULO IV**

### **CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 21º**

##### **Horário de Funcionamento**

1. O horário de funcionamento dos serviços será das 09 horas às 17 horas, de segunda a sexta-feira, podendo ser alargados a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes, elaborados em função dos serviços a prestar.

#### **Artigo 22º**

##### **Direitos e Deveres dos utentes**

1. São direitos dos utentes da EMMILEA:
  - a. Beneficiar dos serviços constantes do presente regulamento;
  - b. Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
  - c. À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
  - d. Às informações constantes no processo do utente;
  - e. Ao respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
  - f. A usufruir do Plano de Intervenção Individual;
  - g. A exigir qualidade nos serviços prestados.
2. São deveres dos utentes da EMMILEA:
  - a. Cumprir as normas constantes do presente regulamento;
  - b. Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para prestação de serviços contratados;
  - c. Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados.

- d. Prestar as informações necessárias sobre o utente, facultando o acesso à documentação de identificação e da saúde, bem como a documentação necessária ao cálculo da mensalidade se necessário;
- e. Tratar com respeito e dignidade os Funcionários e Direção da Misericórdia;
- f. Respeitar e fazer cumprir o presente Regulamento Interno;
- g. Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor/a Técnico/a de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada quer relativa a funcionários quer relativa ao funcionamento dos serviços prestados, no sentido de serem tomadas as devidas diligências.

### **Artigo 23º** **Direitos e Deveres da Misericórdia**

1. São direitos da Instituição:
  - a. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento Interno;
  - b. 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/responsável pelo utente;
  - c. Rescisão de Contrato de Prestação de Serviços com o utente nos termos do Artigo 33º do presente Regulamento Interno.
  - d. Ser tratada com respeito e dignidade;
  - e. Receber atempadamente a comparticipação mensal acordada;
  - f. Ver respeitado o seu património.
2. A Misericórdia obriga-se a:
  - a. Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
  - b. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da EMMILEA;
  - c. Fornecer a cada utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
  - d. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela EMMILEA;
  - e. Organizar um processo individual por utente;
  - f. Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
  - g. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
  - h. Manter atualizados os processos dos utentes;
  - i. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes, cumprindo as regras de RGPD;
  - j. Dispor de Livro de Reclamações e Livro de Reclamações Eletrónico.

### **Artigo 24º** **Responsável**

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O Responsável tem os seguintes direitos a:

- a. A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
  - b. A ser recebido pela Técnica de Serviço Social da EMMILEA, sempre que o solicite e tal seja justificado;
  - c. A efetuar reclamações e sugestões;
  - d. Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. O Responsável tem os seguintes deveres:
    - a. 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 comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar;
    - b. Respeitar as cláusulas do contrato de prestação de serviços e presente regulamento interno, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o utente;
    - c. A prestar todas as informações sobre o utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
    - d. A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer.
  5. Os familiares e/ou responsáveis obrigam-se a participar no apoio ao utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo.

## CAPÍTULO V CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

### Artigo 25º Sanções/Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
  - a. Advertência;
  - b. Cessação do contrato de prestação de serviços
3. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

### Artigo 26º Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a. Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
  - b. Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da EMMILEA por período superior a 30 dias sem motivo justificado);

- c. Revogação por uma das partes;
- d. Incumprimento;
- e. Inadaptação do utente.
2. Em caso do utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 60 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a mensalidade daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a. Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - b. Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - c. Desrespeito pelas regras da EMMILEA, Equipa Técnica ou demais funcionários;
  - d. Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.
8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a evacuação do utente da EMMILEA, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a evacuação se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquela todas as despesas efetuadas cessar em conjunto para o utente, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

### **Artigo 27º** **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.
3. Para o pleno funcionamento do projeto, integram a 100% o quadro de recursos humanos:
  - a. Uma psicóloga;
  - b. Uma musicoterapeuta;
  - c. Uma técnica auxiliar de reabilitação e fisioterapia;
  - d. Uma terapeuta ocupacional;
  - e. Uma técnica de serviço social.

### **CAPÍTULO VI** **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo 28º** **Alterações ao regulamento**

1. Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à

data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

2. As alterações ao presente regulamento deverão ser comunicadas à entidade competente, ISS, IP, para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

**Artigo 29º**  
**Integração de Lacunas**

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**Artigo 30º**  
**Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica ou da pessoa responsável ao serviço nas suas ausências ou impedimentos, sempre que desejado.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt/> que se encontra afixado na sede da Misericórdia.
3. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao/à Diretor/a Técnico/a da ERPI ou outro responsável.

**Artigo 31º**  
**Entrada em Vigor**

1. O presente Regulamento entra em vigor no primeiro dia do mês seguinte ao da sua aprovação.

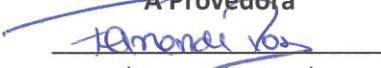
**Artigo 32º**  
**Aprovação, Edição e Revisões**

1. É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da EMMILEA.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Fátima-Ourém, aos 20 dias do mês de abril de dois mil e vinte e três.

**Pel' A Mesa Administrativa**

A Provedora

  
(Fernanda Roša)