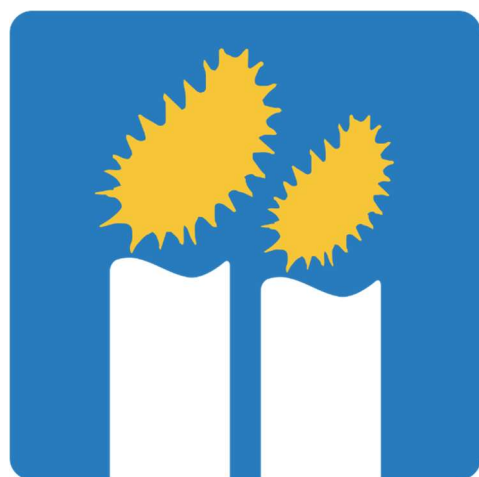


REGULAMENTO INTERNO  
DO CENTRO DE APOIO À VIDA INDEPENDENTE (CAVI)  
DA APPACDM DO PORTO



**APPACDM**  
P O R T O

**ÍNDICE**

REGULAMENTO INTERNO	1
REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE APOIO À VIDA INDEPENDENTE DA APPACDM DO PORTO (CAVI)	4
CAPÍTULO I	4
Disposições Gerais	4
Âmbito de Aplicação	4
Legislação Aplicável	4
Objetivos do Regulamento	4
Objetivos Gerais do Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI)	5
Objetivos Específicos do Centro de Apoio à Vida Independente	5
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	6
Contrato de Prestação de Serviços	6
CAPÍTULO II Processo de Candidatura	7
Processo de Candidatura	7
CAPÍTULO III Processo de Seleção e Admissão de Destinatários	7
Critérios de Admissão	7
Admissão	8
Adequação ao Apoio de Assistência Pessoal	9
Início do Apoio de Assistência Pessoal	9
Processo Individual do Destinatário	9
CAPÍTULO IV	10
Implementação	10
Metodologia de Implementação	10
Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP)	10
CAPÍTULO IV	11
Organização Interna e Regras de Funcionamento	11
Estrutura de funcionamento	11
Horários de funcionamento e de encerramento do CAVI	111
Regras de funcionamento do Apoio de Assistência Pessoal	12
Saúde	12
CAPÍTULO VI	13
Recursos Humanos	13
Quadro de Pessoal	13
Direção Técnica	13

---

CAPÍTULO VII	133
Direitos e Deveres	13
Direitos do CAVI da APPACDM do Porto	13
Deveres do CAVI da APPACDM do Porto	14
Direitos dos Destinatários de Assistência Pessoal/familiares/representantes legais	14
Deveres dos Destinatários de Assistência Pessoal /familiares/representantes legais	16
Procedimentos disciplinares aos Destinatários de Assistência Pessoal	17
Interrupção dos Serviços Prestados por iniciativa dos Destinatários de Assistência Pessoal da Família/Representante Legal	17
Interrupção dos Serviços por motivos imputáveis aos Destinatários de Assistência Pessoal, Família e/ou Representante	17
Reclamações/Sugestões/Elogios	18
Gestão da Negligência, Abuso e Maus-tratos	18
CAPÍTULO VIII Disposições Finais	19
Integração de lacunas	19
Alterações ao Regulamento	19
Entrada em vigor	19

## REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE APOIO À VIDA INDEPENDENTE DA APPACDM DO PORTO (CAVI)

### CAPÍTULO I Disposições Gerais

#### NORMA 1ª

#### Âmbito de Aplicação

1. O Centro de Apoio à Vida Independente designado por CAVI, organiza-se como núcleo autónomo no seio da APPACDM do Porto – Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental, regendo-se pelo Modelo de Apoio à Vida Independente (MAVI) sustentado pelo Decreto-lei 129/2017.
2. O CAVI destina-se a pessoas com deficiência intelectual ou incapacidade, com idade igual ou superior a 16 anos, que necessitam de apoio para prosseguir a sua vida de forma independente.
3. O CAVI pode ainda apoiar pessoas com outras deficiências ou défices cognitivos e/ou sensoriais, desde que seja sempre garantida a priorização e nunca seja comprometida a resposta às pessoas com deficiência intelectual.
4. O âmbito geográfico do CAVI é área Metropolitana do Porto.
5. O CAVI constitui-se no âmbito do projeto piloto de Assistência Pessoal que tem a duração de 33 meses, financiado pelo Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE).

#### NORMA 2ª

#### Legislação Aplicável

1. O CAVI da APPACDM do Porto rege-se pela legislação aplicável ao seu setor de atividade, em vigor em cada momento, pelos estatutos da Associação e pelas normas contantes dos seus regulamentos internos.
2. Para além das Normas contidas neste Regulamento, o Centro de Apoio à Vida Independente rege-se, sem prejuízo de demais legislação que possa ou deva ser aplicada em situações específicas, pelo Decreto-Lei nº 129/2017, de 9 de Outubro que aprova o programa “Modelo de Apoio à Vida Independente” (MAVI); Decreto-lei pelo nº 27/2019; Decreto-Lei n.º 159/2014, de 27 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 215/2015, de 6 de outubro; pela Portaria n.º342/2017, de 9 de novembro; e pelo Contrato Coletivo de Trabalho entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade - CNIS e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais e pelo Código do Trabalho em vigor.

#### NORMA 3ª

#### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos das pessoas com deficiência ou incapacidade e demais interessados;
2. Estabelecer as regras de funcionamento do CAVI e sua estrutura prestadora do serviço de assistência pessoal, assegurando o seu cumprimento e a sua divulgação;
3. Assegurar que os objetivos do CAVI sejam atingidos;
4. Promover a participação ativa dos colaboradores, dos destinatários, das suas famílias ou dos seus representantes legais ao nível da gestão do projeto de Vida Independente.

#### NORMA 4ª

### **Objetivos Gerais do Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI)**

1. Contribuir para a promoção da Qualidade de Vida das pessoas apoiadas;
2. Promover a autodeterminação das pessoas com deficiência ou incapacidade, assim como a sua liberdade e autonomia como pressupostos fundamentais da plena inclusão e da efetiva participação em todos os contextos de vida.
3. Disponibilizar um serviço de assistência pessoal à pessoa com deficiência ou incapacidade, para a realização de atividades que esta não possa realizar por si própria, em razão da sua interação com barreiras ambientais e comportamentais que impedem a sua participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as outras pessoas,
4. Gerir, coordenar e apoiar esse serviço de assistência pessoal;
5. Conceber, implementar e gerir o projeto-piloto de vida independente definido pelo MAVI.

#### NORMA 5ª

### **Objetivos Específicos do Centro de Apoio à Vida Independente**

1. Elaborar este regulamento interno e exercer as competências nele previstas;
2. Definir critérios próprios para a disponibilização de assistência pessoal às pessoas destinatárias, de acordo com os requisitos estabelecidos no decreto-lei 129/2017;
3. Receber os pedidos de assistência pessoal das pessoas destinatárias ou de quem as legalmente represente;
4. Definir o rácio de pessoas com deficiência a apoiar e de assistentes pessoais;
5. Proceder ao recrutamento, apoio na seleção e contratação dos ou das assistentes pessoais;
6. Constituir e manter atualizada a bolsa de assistentes pessoais;
7. Colaborar na elaboração do plano individualizado de assistência pessoal (PIAP) com a pessoa destinatária da assistência pessoal;
8. Acompanhar a implementação do plano individualizado de assistência pessoal;
9. Redefinir o plano individualizado de assistência pessoal sempre que a pessoa destinatária o solicite em função das suas necessidades de cada momento;
10. Coordenar a gestão das atividades a desenvolver pelos ou pelas assistentes pessoais de acordo com os planos individualizados de assistência pessoal;
11. Assegurar que o tempo de trabalho contratado com o/a assistente pessoal é efetivamente prestado no apoio à pessoa destinatária;
12. Promover a formação dos/as assistentes pessoais;
13. Promover ações de sensibilização, esclarecimentos e debates sobre a vida independente;

14. Promover reuniões interpares das pessoas destinatárias da assistência pessoal, para troca de experiências, aprendizagem e resolução de problemas na condução da assistência pessoal, salvaguardando a possibilidade de parte dessas sessões serem públicas, reforçando o objetivo da sensibilização da comunidade;
15. Assegurar o acompanhamento e mediação do serviço prestado e garantir a avaliação da sua qualidade;
16. Recolher dados, sistematizá-los e mantê-los disponíveis para efeitos de avaliação dos projetos-piloto;
17. Pugnar pela boa gestão do projetos-piloto de assistência pessoal que operacionaliza.

#### NORMA 6ª

### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. Formação e disponibilização de Assistentes Pessoais.
2. Consideram-se atividades a realizar no âmbito da assistência pessoal, designadamente, as seguintes:
  - 2.1. Atividades de apoio nos domínios da higiene, alimentação, manutenção da saúde e de cuidados pessoais;
  - 2.2. Atividades de apoio em assistência doméstica;
  - 2.3. Atividades de apoio em deslocações;
  - 2.4. Atividades de mediação da comunicação;
  - 2.5. Atividades de apoio em contexto laboral;
  - 2.6. Atividades de apoio à frequência de formação profissional;
  - 2.7. Atividades de apoio à frequência de ensino superior e de investigação;
  - 2.8. Atividades de apoio em cultura, lazer e desporto;
  - 2.9. Atividades de apoio na procura ativa de emprego;
  - 2.10. Atividades de apoio à criação e desenvolvimento de redes sociais de apoio;
  - 2.11. Atividades de apoio à participação e cidadania;
  - 2.12. Atividades de apoio à tomada de decisão, incluindo a recolha e interpretação de informação necessária à mesma.
3. As atividades previstas no número anterior, e em especial os pontos 2.11 e 2.12 não consubstanciam nem prejudicam o exercício da representação legal e respetivo regime jurídico, nos termos previstos no Código Civil.
4. Sensibilização e promoção do paradigma de Vida Independente.

#### NORMA 7ª

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

1. O CAVI da APPACDM do Porto celebra, por escrito, com o destinatário da Assistência Pessoal ou família/representante legal um Contrato de Prestação de Serviços, com base no Regulamento Interno em vigor.
2. Do Contrato de Prestação de Serviços é entregue um exemplar ao destinatário da Assistência Pessoal ou familiar/representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Sempre que ocorra alguma alteração ao seu conteúdo constará de aditamento ao mesmo.

4. O CAVI da APPACDM do Porto pode proceder à suspensão do apoio prestado nos casos em que a prestação de cuidados possa redundar em inconveniente ou prejuízo para o normal funcionamento do serviço, designadamente, quando forem ofendidos bens de natureza patrimonial ou pessoal relevante da organização, ou nos casos em que essa prestação possa constituir uma imposição desproporcionada para a organização, como por exemplo, a pendência de ação judicial movida por uma das partes contra a outra.

## CAPÍTULO II

### Processo de Candidatura

#### NORMA 8ª

### Processo de Candidatura

1. A gestão da Lista de Candidatos é feita pela Equipa Técnica com competências para gerir e seleccionar os candidatos segundo os referenciais definidos;
2. O período de candidatura decorre, na sede, durante toda a duração do projeto;
3. Os processos de candidatura são trabalhados pela equipa Técnica do CAVI. No contacto inicial são disponibilizadas ao candidato as informações/documentos: Regulamento Interno, Ficha de Candidatura; e lista de documentos a entregar.
4. Para iniciar o processo, o candidato deverá entregar: a Ficha de Candidatura; Atestado Médico de Incapacidade Multiuso; relatórios/declarações clínicas atualizadas; comprovativo da existência de representante legal, caso exista; e dados do cartão do cidadão;
5. Feita a avaliação inicial dos requisitos de candidatura, o destinatário é informado da sua integração ou não na Lista de Candidatos.

## CAPÍTULO III

### Processo de Seleção e Admissão de Destinatários

#### NORMA 9ª

### CrITÉrios de Admissão

1. Os critérios de admissão são os seguintes
  - Pessoas com deficiência ou incapacidade que necessitam de apoio para prosseguir a sua vida de forma independente;
  - Pessoas com deficiência certificada por Atestado Médico de Incapacidade Multiuso;
  - Pessoas com Deficiência Intelectual ou Perturbação do Espectro do Autismo, desde que com idade igual ou superior a 16 anos, independentemente do grau de incapacidade que possuam.
  - Pessoas com deficiência com idade igual ou superior a 16 anos que se encontrem abrangidas pela escolaridade obrigatória apenas podendo beneficiar de assistência pessoal fora das atividades escolares.
2. São critérios de majoração para admissão:
  - 2.1. Adequação da resposta às necessidades, potenciais e expectativas do destinatário – **1 ponto**

2.2. Limitações da estrutura familiar – **1 ponto**

- 2.2.1. Idade dos cuidadores;
- 2.2.2. Famílias monoparentais;
- 2.2.3. Historial de conflito ou desgaste familiar;

2.3. Situação económica desfavorecida – **1 ponto**

2.4. No caso de empate considera-se:

- 2.4.1. 1º as respostas pontuadas em 2.2 e 2.3;
- 2.4.2. 2º a candidatura mais antiga.

2.5. Só em casos verdadeiramente excecionais devidamente ponderados pela Direção, mediante parecer da Equipa Técnica, se poderão acolher clientes que não obedeçam inteiramente aos pressupostos acima descritos.

NORMA 10ª

**Admissão**

- 1.1 Abertas as candidaturas, estas serão selecionadas de acordo com os pressupostos previstos em sede de decreto-lei;
- 1.2 Após as entrevistas aos candidatos e a avaliação dos mesmos, será elaborado um relatório de análise e hierarquização dos candidatos para aprovação da Direção;
- 1.3 O resultado da avaliação, seja positivo ou negativo, é comunicado ao candidato ou representante (se for caso disso) pelo Diretor Técnico do CAVI;
- 1.4 O destinatário deverá entregar os seguintes documentos:
  - Dados necessários do Cartão de Cidadão do destinatário;
  - Dados necessários do Cartão de Cidadão do representante legal (caso exista);
  - Cópia do Boletim de Vacinas.
- 1.5 A admissão só poderá ser considerada definitiva se, no termo do 1º mês de Assistência Pessoal, se verificar que o destinatário reúne todas as condições que tornem possível um adequado relacionamento interpessoal com o assistente pessoal, assim como uma correta adequação à resposta/serviços propostos;
- 1.6 Caso o destinatário/família/representante manifeste o desejo de não ser apoiado ou tenham persistido dificuldades na concretização deste apoio, as razões deverão ser registadas e poderá proceder-se:
  - a) À sua reintegração na lista de candidatos;
  - b) Ao encaminhamento para outras respostas sociais;
  - c) Ao arquivamento do processo.
2. Quando e se abrir vaga para novo destinatário poderá a admissão ser feita através do resgate dos interessados avaliados na fase inicial do projeto – com reavaliação do caso – ou através da divulgação de período de candidatura, repetindo-se todos os passos do ponto 1 da presente norma;
3. A admissão, em ambas as situações, prevê a assinatura do Plano Individualizado de Assistência Pessoal, do Contrato de Prestação de Serviços e do Termo de Aceitação do Regulamento Interno;
4. O serviço de assistência pessoal não é acumulável com:



- 4.1. Subsídio de assistência de terceira pessoa e com o complemento por dependência quando a assistência pessoal prevê atividades de apoio nos domínios da higiene, alimentação, manutenção da saúde e de cuidados pessoais;
- 4.2. Com as seguintes respostas sociais:
  - a) Centro de atividades ocupacionais;
  - b) Lar residencial, exceto se acordar um prazo de transição de 6 meses durante o qual será possível a frequência de ambas as respostas;
  - c) Acolhimento familiar para pessoas idosas e adultas com deficiência;
  - d) Serviço de apoio domiciliário.
- 4.3. Com outros apoios financeiros e subsídios de ação social atribuídos pelo Estado que se destinem também à realização das atividades reconhecidas como estando no âmbito da assistência pessoal.

#### NORMA 11ª

### **Adequação ao Apoio de Assistência Pessoal**

1. O apoio do CAVI pode cessar quando deixarem de subsistir as condições em que se baseou a admissão do destinatário, nomeadamente pelo agravamento das condições psíquicas e físicas do destinatário e que imponha a sua saída para estruturas mais adequadas à sua nova situação ou pelo incumprimento injustificado do Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP);
2. Na situação referida no número anterior a decisão deve ser tomada pela Direção mediante parecer da Direção Técnica.

#### NORMA 12ª

### **Início do Apoio de Assistência Pessoal**

1. Para atribuição do Assistente Pessoal serão apresentadas pelo menos duas propostas para escolha do destinatário ou seu representante. O Destinatário pode sinalizar logo de início um Assistente Pessoal do seu conhecimento e confiança, de acordo com o definido no Decreto-lei 129/2017;
2. O apoio de Assistência Pessoal terá como fase prévia a elaboração conjunta do Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP) e a sua assinatura, assim como também do Contrato de Prestação de Serviços. Estes documentos indicarão a concretização da assistência definindo o seu início, mas também o seu conteúdo e forma.

#### NORMA 13ª

### **Processo Individual do Destinatário**

1. O CAVI da APPACDM do Porto compromete-se a manter a confidencialidade e o sigilo das informações contidas no processo individual do destinatário, conforme norma de procedimento interna;

2. Para cada destinatário é organizado um Processo Individual, no qual constam as informações relevantes para o serviço de assistência pessoal.

## **CAPÍTULO IV Implementação**

### **NORMA 14ª**

#### **Metodologia de Implementação**

O CAVI organiza-se tendo por base a metodologia de intervenção e planificação centrada na pessoa. Esta metodologia traduz-se num processo de colaboração no qual participam os destinatários, os familiares/representantes/significativos, e os diferentes técnicos do CAVI envolvidos no projeto. O objetivo é o de facilitar aos destinatários os apoios e os serviços de que necessita de forma a alcançar uma maior Qualidade de Vida com base nas suas preferências e valores, bem como nas suas escolhas e decisões tendo como referência o “Modelo de Apoio à Vida Independente”.

### **NORMA 15ª**

#### **Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP)**

1. O Plano Individualizado de Assistência Pessoal é o documento-programa concebido com a pessoa com deficiência ou incapacidade destinatária de assistência pessoal, resultante de uma planificação centrada na sua pessoa, em que o poder de decidir cabe à própria ou a quem legalmente a represente, e cujo conteúdo é decidido em função da sua visão de futuro, motivações e desejos.
2. O modelo do plano individualizado de assistência pessoal é aprovado por deliberação do conselho diretivo do Instituto Nacional para a Reabilitação, I. P. (INR, I. P.), e inclui nomeadamente:
  - a) Os dados de identificação da pessoa com deficiência ou incapacidade destinatária da assistência pessoal;
  - b) Os dados de identificação do representante legal, quando aplicável;
  - c) Grau de incapacidade constante do Atestado Médico de Incapacidade Multiuso;
  - d) Identificação dos fatores do contexto que funcionam como facilitadores ou como barreiras à atividade e participação da pessoa com deficiência ou incapacidade;
  - e) Definição da execução da assistência pessoal a prestar;
  - f) Número de horas atribuídas e distribuição horária das diferentes atividades previstas, assegurando a flexibilidade necessária;
  - g) Identificação do/a assistente pessoal;
  - h) Definição do processo de monitorização e avaliação da execução da assistência pessoal;
  - i) A data e assinatura dos/as participantes na respetiva elaboração;

- j) Compromisso ético celebrado entre o/a assistente pessoal e a pessoa destinatária de assistência pessoal;
  - k) Declaração sob compromisso de honra da pessoa destinatária de assistência pessoal do cumprimento das regras estabelecidas no ponto 4 da norma 10ª.
3. A pessoa com deficiência ou incapacidade destinatária da assistência pessoal pode determinar alterações ao plano individualizado de assistência pessoal inicialmente estabelecido, as quais devem constar expressamente.;
  4. A elaboração do PIAP é dinamizada em articulação com todos os intervenientes: equipa, destinatário e significativos, e ainda colaboradores de outros serviços e organizações, quando aplicável;
  5. A avaliação do PIAP é realizada formalmente duas vezes por ano, envolvendo todos os intervenientes.
  6. A equipa técnica é o interlocutor entre o destinatário e família/representante e a instituição, sempre que necessário.
  7. A equipa técnica é responsável pela atualização periódica do Processo Individual do Destinatário, pelo que todas as alterações às informações nele contidas lhe deverão ser comunicadas.

## **CAPÍTULO IV**

### **Organização Interna e Regras de Funcionamento**

#### **NORMA 16ª**

#### **Estrutura de funcionamento**

1. O CAVI situa-se no Centro Dr. Rui Abrunhosa, sito na Travessa da Costibela, 85, em Aldoar, no Porto e tem estrutura para apoiar até 30 destinatários.

#### **Norma 17ª**

#### **Horários de funcionamento e de encerramento do CAVI**

1. O CAVI funciona de Segunda-feira a Sexta-Feira, das 9:00 às 17:00 horas, encerrando aos sábados, domingos e feriados nacionais e municipais.
2. O CAVI encerra os seus serviços nos dias 24, 26 e 31 de dezembro, ponte do Carnaval e 5ª feira Santa e 2ª feira de Páscoa.  
Nota: por circunstâncias excepcionais e justificadas, poderá haver lugar a mais algum dia de encerramento por decisão da Direção, sendo este comunicado aos destinatários e seus familiares/representantes/significativos legais com a antecedência possível.
3. Nos dias de encerramento existirá um técnico disponível para situações de emergência.
4. Durante os períodos de encerramento referidos no ponto 2 mantém-se o serviço de Assistência Pessoal.

NORMA 18ª

**Regras de funcionamento do Apoio de Assistência Pessoal**

1. Para o normal funcionamento do Apoio de Assistência Pessoal, torna-se necessário o cumprimento das seguintes regras:
  - a) A Equipa Técnica deve ser informada, com pelo menos 3 dias úteis de antecedência, sempre que o destinatário planeie alterar o horário do Apoio do Assistente Pessoal
  - b) A Equipa Técnica deve ser informada até ao dia 31 de março relativamente ao período de férias do destinatário;
  - c) Deve ser apresentada justificação médica sempre que, por motivo de doença, o destinatário se veja impedido de receber o apoio de assistência pessoal;
  - d) O destinatário deve respeitar o horário de apoio definido;
  - e) Quando o destinatário alterar mais do que 3 vezes o horário de apoio da mesma atividade, a equipa deverá reavaliar o PIAP e a pertinência do apoio de assistência pessoal nesta atividade.

NORMA 19ª

**Saúde**

1. A vigilância médica é da responsabilidade das famílias/representantes legais;
2. O CAVI da APPACDM do Porto compromete-se a manter a confidencialidade e sigilo das informações de saúde;
3. O CAVI zela pela salvaguarda da saúde e do bem-estar coletivo, pelo que pode recusar a concretização das atividades de apoio a destinatários:
  - Portadores de doença infetocontagiosa e necessitando de isolamento profilático;
  - Que se encontrem visivelmente doentes de forma aguda e necessitem de cuidados especiais. Nestas situações e volvidos três dias, o reinício das atividades de apoio do CAVI deverá ser acompanhado por uma declaração médica comprovando o seu bom estado de saúde.
4. A medicação de carácter temporário ou permanente é administrada de acordo com a prescrição, declaração médica ou solicitação por escrito e assinada pela família/representante legal;
5. Em situações de acidente, doença repentina ou crise ocorrida durante o apoio de Assistência Pessoal, devem:
  - Ser prestados os primeiros socorros adequados à sintomatologia apresentada;
  - Chamar o INEM;
  - Informar a família/representante legal que deve dirigir-se ao hospital onde o cliente foi assistido;
  - Na impossibilidade de a família/representante legal, fazer o acompanhamento imediato, um elemento da equipa deverá deslocar-se com o destinatário ao hospital e fazer-se acompanhar dos dados de identificação e dos dados médicos do

destinatário, existentes para o efeito. A família/representante legal deverá substituir o elemento da equipa com a maior brevidade que lhe seja possível.

## **CAPÍTULO VI**

### **Recursos Humanos**

#### **NORMA 20ª**

#### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal afeto ao CAVI encontra-se afixado em local apropriado e visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. A equipa de CAVI é constituída por:
  - a) Equipa Técnica (um diretor técnico mais dois elementos técnicos);
  - b) Assistentes Pessoais;

#### **NORMA 21ª**

#### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica do CAVI compete a um técnico superior, cujo nome, formação profissional e função se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. Em caso de ausência e impedimento, o Diretor Técnico será substituído por um técnico superior do CAVI, designado pela Direção.

## **CAPÍTULO VII**

### **Direitos e Deveres**

#### **NORMA 22ª**

#### **Direitos do CAVI da APPACDM do Porto**

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo destinatário e/ou familiares/representantes legais no ato da admissão;

4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. Convocar os destinatários/ famílias/representantes legais sempre que se justifique e que esteja previsto;
6. Suspender este serviço, sempre que os Destinatários de Assistência Pessoal, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, 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.

NORMA 23ª

**Deveres do CAVI da APPACDM do Porto**

1. Respeitar a individualidade dos Destinatários de Assistência Pessoal proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
2. Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento do projeto, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global do projeto;
4. Colaborar com a entidade financiadora do projeto piloto, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento deste;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos destinatários/familiares/representantes legais;
7. Manter os processos dos destinatários de Assistência Pessoal atualizados;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos destinatários de Assistência Pessoal;
9. Garantir o cumprimento da visão, missão e valores da APPACDM do Porto;
10. Informar e esclarecer sobre os serviços existentes e disponibilizados pelo CAVI;
11. Rececionar a apresentação de sugestões e reclamações apresentadas pelos destinatários/familiares/representantes legais, relativamente aos assuntos que lhes digam respeito, e providenciar a resposta às mesmas;
12. Proporcionar o acesso dos destinatários/ familiares/representantes legais à informação pessoal do destinatário, quando solicitado, e facilitar alterações propostas, no âmbito da prestação de serviços;
13. Promover a participação dos destinatários/ familiares/representantes legais de forma a terem voz ativa nas dinâmicas e decisões.

NORMA 24ª

**Direitos dos Destinatários de Assistência Pessoal/familiares/representantes legais**

São direitos, de acordo com a sua qualidade, de destinatário/familiar /representante legal:

1. Ter conhecimento dos seus direitos no CAVI;
2. Ser respeitado na sua individualidade e dignidade pessoal, a manifestar as suas discordâncias e serem ouvidas as opiniões e sugestões de melhoria relativamente a todos os assuntos que lhe digam respeito;
3. Ver respeitadas as suas diferenças culturais, raciais, étnicas, religiosas, de idade, género, orientação sexual, nacionalidade e deficiência;
4. Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes do seu processo individual ou relativos à família/representante legal;
5. Dar ou recusar o seu consentimento, esclarecido e livre;
6. Dar a sua opinião, fazer sugestões e reclamações, no que acreditar melhorar o serviço disponibilizado, e delas decorrem respostas;
7. Não ser alvo de interferências na sua vida pessoal e no seu núcleo e dinâmicas familiares;
8. Receber um serviço de assistência pessoal, ajustado às suas necessidades, contínuo e com qualidade, estando prevista a dispensa do/a assistente pessoal em caso de incompatibilidade;
9. Ser informado e esclarecido sobre todos os processos, dinâmicas, funcionamento e normas do CAVI;
10. Participar na elaboração do plano individual de assistência pessoal e a exigir o seu efetivo cumprimento;
11. Alterar o plano individualizado de assistência pessoal de acordo com as suas decisões, vontades, preferências, prioridades ou necessidades;
12. Ter acesso total e incondicional ao seu processo individual e a poder a qualquer momento solicitar alterações ao mesmo, apresentando para o efeito a respetiva justificação, sem prejuízo da salvaguarda de eventual informação confidencial relativa ao/à assistente pessoal;
13. Ter profissionais assíduos, pontuais e preparados científica-pedagogicamente e com preocupações evidentes quanto a todos os aspetos específicos do seu âmbito de conhecimento assim como de Qualidade de Vida;
14. Participar ativamente no processo de seleção dos/as assistentes pessoais, designadamente através da realização de entrevistas conjuntas;
15. Ser pronta e imediatamente assistido em caso de acidente ou doença súbita, que ocorra durante a atividade desenvolvida no âmbito do CAVI, de acordo com as normas de funcionamento estabelecidas;
16. Ver salvaguardado o seu conforto, bem-estar e segurança, em total respeito pelas condições determinadas pelo próprio, e respeitada a sua integridade psicológica, psicossocial, física, ética e moral;
17. Garantir acessibilidade ao espaço do CAVI;
18. Ter instalações limpas e acolhedoras;
19. Contactar, sempre que tiver necessidade, a equipa técnica do CAVI e encontrar as respostas requeridas ou, se for caso disso, os ajustes ao serviço de assistência pessoal disponibilizado;
20. Fazer cessar a assistência pessoal no caso de quebra da especial relação de confiança com o/a assistente pessoal.

NORMA 25ª

**Deveres dos Destinatários de Assistência Pessoal /familiares/representantes legais**

São deveres, de acordo com a sua qualidade, dos Destinatários de Assistência Pessoal/familiares/representantes legais:

1. Zelar pelo seu estado de saúde física e psicológica potencializando o impacto positivo do projeto de vida independente;
2. Respeitar os direitos dos outros destinatários e colaboradores do CAVI, particularmente a dignidade e individualidade dos assistentes pessoais;
3. Colaborar ativamente com a equipa técnica;
4. Não utilizar a assistência pessoal para fins estranhos aos estabelecidos no plano individualizado de assistência pessoal;
5. Prestar toda a colaboração necessária ao desempenho das funções do/a assistente pessoal;
6. Tratar com respeito e correção o/a assistente pessoal;
7. Monitorizar e avaliar o desempenho do/a assistente pessoal;
8. Participar em eventos promovidos pelo CAVI ou por outras entidades que promovam a disseminação do conceito de Vida Independente, quando a presença for solicitada pelo CAVI;
9. Participar efetivamente e responsabilmente ao longo de todo o processo de avaliação e disponibilização de assistência pessoal;
10. Conhecer e cumprir as normas de funcionamento do CAVI;
11. Utilizar o serviço de acordo com as regras estabelecidas;
12. Colaborar para a redução de gastos desnecessários;
13. Fazer valer os seus direitos;
14. Respeitar as diferenças e a diversidade humana;
15. Cumprir horários e calendarização de atividades;
16. Preservar o estado dos equipamentos, instalações e materiais que a organização disponibiliza. Em caso de danos materiais que não estejam cobertos pelo seguro, os destinatários/famílias/representantes legais devem assumir a responsabilidade da reparação dos mesmos;
17. Em caso de danos materiais com óculos, aparelhos auditivos, peças de vestuário entre outros, os destinatários, suas famílias e/ ou representantes legais devem custear as despesas inerentes à reparação ou substituição;
18. Participar em todas as reuniões solicitadas pela Equipa Técnica. No caso de não poder estar presente deve ser apresentada justificação por escrito ou telefonicamente;
19. Pagar atempadamente eventuais atividades complementares;
20. Informar por escrito sempre que se verificarem alterações às informações prestadas no Processo Individual, especialmente em relação à medicação, alimentação, alergias e/ou outras condições de saúde do Destinatário de Assistência Pessoal.



NORMA 26ª

**Procedimentos disciplinares aos Destinatários de Assistência Pessoal**

1. Sempre que se verifique o incumprimento total ou parcial dos deveres dos destinatários, suas Famílias e/ou Representantes Legais previstos na Norma 25ª deste Regulamento Interno, poderão ser aplicadas as seguintes sanções disciplinares:
  - a. Repreensão verbal;
  - b. Repreensão registada;
  - c. Suspensão do Apoio do CAVI de 1 a 60 dias;
  - d. Exclusão definitiva do CAVI.
2. A aplicação das sanções previstas nas alíneas c) e d) do n.º 1 é da exclusiva competência da Direção da APPACDM do Porto e fica condicionada ao levantamento de um processo específico onde deverão constar a participação do ilícito cometido e os relatos circunstanciados e fundamentados dos técnicos respetivos e da Direção Técnica;
3. A aplicação das sanções previstas nas alíneas c) e d) implicam a informação prévia aos destinatários/ou representantes das causas que as motivaram.

NORMA 27ª

**Interrupção dos Serviços Prestados por iniciativa dos Destinatários de Assistência Pessoal da Família/Representante Legal**

1. No caso de necessidade de interrupção da prestação de serviços por iniciativa dos destinatários/família/representante legal a comunicação do facto deve ser dirigida por escrito à Equipa Técnica do CAVI com a descrição dos motivos e com a máxima antecedência possível.
2. No caso de o destinatário pretender retomar o apoio deverá proceder à candidatura sendo o seu processo incluído na Lista de Candidatos.
3. No caso de o destinatário querer interromper o apoio do CAVI, pretendendo manter a vaga, poderá fazê-lo desde que as razões invocadas sejam de natureza transitória devidamente justificada, sejam aceites pela Direção mediante parecer da Direção Técnica.  
NOTA: consideram-se razões de natureza transitória as que decorrem, nomeadamente, de situações de doença, acidente, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do destinatário e não se verifiquem por um período superior a 6 meses.

NORMA 28ª

**Interrupção dos Serviços por motivos imputáveis aos Destinatários de Assistência Pessoal, Família e/ou Representante**

1. O CAVI da APPACDM do Porto pode interromper a prestação dos serviços prestados ao Destinatário de Assistência Pessoal nos seguintes casos:

- a. Aplicação das sanções disciplinares previstas nas alíneas c) e d) do n.º 1 da Norma 26ª deste Regulamento;
- b. Por faltas injustificadas, durante três ou mais dias seguidos, ficando o tempo de interrupção do apoio à responsabilidade da Direção mediante o parecer da Direção Técnica;
- c. Por doença que impeça o Destinatário de Assistência Pessoal de ser apoiado pelo CAVI.

#### NORMA 29ª

### **Reclamações/Sugestões/Elogios**

1. Nos termos da legislação em vigor, existe livro de reclamações, que poderá ser solicitado à Direção ou a quem a substitua, sempre que desejado;
2. No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da APPACDM do Porto, foi elaborada uma norma de procedimento interno que estabelece a metodologia a seguir para a receção, classificação, registo e encaminhamento das reclamações, sugestões e elogios no âmbito dos serviços prestados pela organização, bem como a respetiva análise, gestão de não conformidades e a sua correção ou eventuais ações corretivas, preventivas ou de melhoria e o envio da resposta ao reclamante ou a quem apresentou a sugestão;
3. A receção de uma reclamação, sugestão e elogio pode ser feita por correio eletrónico, telefone, correio e pessoalmente através do preenchimento dos modelos de registo existentes para o efeito. Existe em todas as respostas sociais e serviços da organização, em local bem visível e disponível a quem frequenta/visita as instalações, uma caixa fechada que permite a participação das diferentes partes interessadas, de forma livre e espontânea, garantindo a confidencialidade da informação;
4. Após a análise da Direção, em articulação com a Direção Técnica, a reclamação/sugestão poderá ou não ser validada. Em qualquer dos casos o autor da mesma será informado no prazo de 5 dias úteis acerca das ações a levar a cabo pela organização.

#### NORMA 30ª

### **Gestão da Negligência, Abuso e Maus-tratos**

1. Qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens será analisado em conformidade com a política e procedimento interno existente na APPACDM do Porto e demais normas e princípios aplicáveis, para a prevenção de abusos, negligência e maus-tratos;
2. Sempre que um incidente desta natureza seja detetado, deverá ser dado conhecimento, de imediato, à Direção Técnica que por sua vez procederá ao registo do mesmo e encaminhará para a Direção que deverá analisar a situação e acionar os mecanismos adequados a cada situação;
3. A organização conta ainda com assessoria jurídica para tomar medidas sancionatórias de acordo com a legislação em vigor.

**CAPÍTULO VIII**  
**Disposições Finais**

**NORMA 31ª**

**Integração de lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da APPACDM do Porto, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**NORMA 32ª**

**Alterações ao Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CAVI, resultantes da avaliação dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria contínua.
2. As alterações ao regulamento serão comunicadas aos destinatários/famílias/representantes legais e colaboradores com a informação da data da entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste, em caso de discordância com essas alterações.

**NORMA 34ª**

**Entrada em vigor**

O presente Regulamento entra em vigor a 01.09.2019

\*\*\*\*\*

Aprovado em reunião da Direção da APPACDM do Porto em 25.07.2019