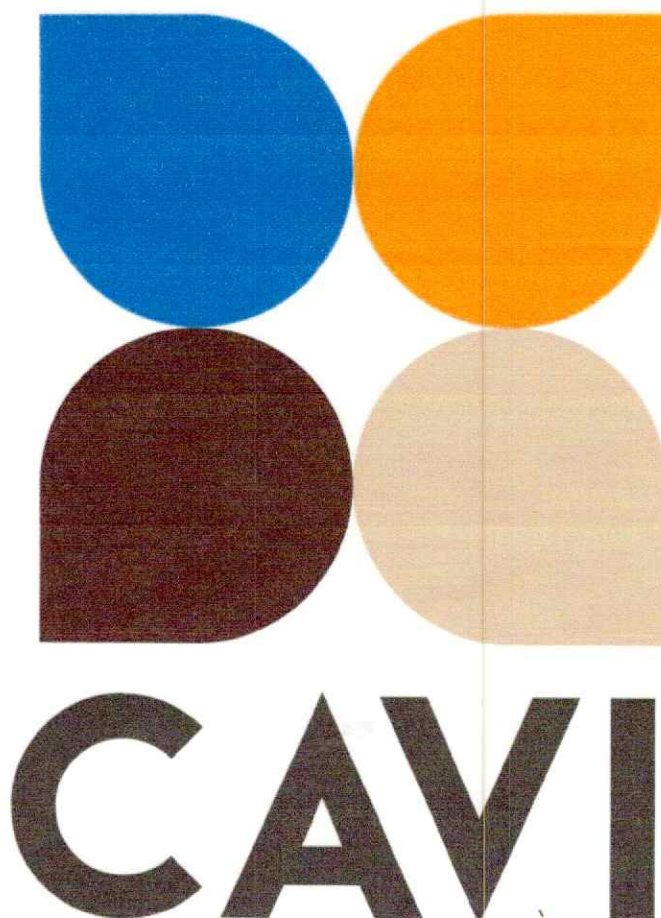


ASSOCIAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL DE VIANA DO CASTELO

APCVC



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI) / Serviço de Apoio à Vida Independente (SAVI)

Versão: agosto 2026

Elaborado pela Direção Técnica do CAVI | Revisão: 2026

Aprovado pela Direção da APCVC em 3/08/2026

Rua de Santa Martinha, n.º 13-A, 4925-105 Santa Marta de Portuzelo – Viana do Castelo

Índice

CAPÍTULO I ENQUADRAMENTO E PRINCÍPIOS	4
Norma I – Âmbito de Aplicação	4
Norma II – Legislação Aplicável	4
Norma III – Objetivos do Regulamento	4
Norma IV – Missão, Visão, Valores e Princípios	4
Norma V – Objetivos do CAVI, Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	5
CAPÍTULO II DESTINATÁRIOS E ACESSO AO SERVIÇO	7
Norma VI – Destinatários	7
Norma VII – Condições de Admissão	7
Norma VIII – Inscrição	7
Norma IX – Admissão	8
Norma X – Lista de Espera e Critérios de Prioridade para Admissão	8
Norma XI – Acolhimento de Clientes	10
Norma XII – Processo Individual do Cliente	10
Norma XIII – Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP)	10
Norma XIV – Efetivação da Assistência Pessoal	11
CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	12
Norma XV – Instalações	12
Norma XVI – Horário de Funcionamento	12
Norma XVII – Comparticipações e Gestão de Despesas	12
Norma XVIII – Outras Atividades e Encaminhamentos	12
Norma XIX – Quadro de Pessoal / Equipa do CAVI	12
Norma XX – Direção Técnica	13
Norma XXI – Procedimentos em Situações de Urgência	13
Norma XXII – Interrupção ou Cessação de Serviços por Parte do Cliente	13
Norma XXIII – Interrupção ou Cessação de Serviços por Parte do Assistente Pessoal	14
Norma XXIV – Livro de Reclamações, Sugestões e Registo de Ocorrências	14
CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES	16
Norma XXV – Direitos do Cliente	16
Norma XXVI – Deveres do Cliente	16
CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	17
Norma XXVII – Direitos da Instituição	17
Norma XXVIII – Deveres da Instituição e Procedimento em Caso de Incumprimento	17
CAPÍTULO VI ASSISTENTES PESSOAIS	18
Norma XXIX – Definição das Funções	18
Norma XXX – Recrutamento, Seleção, Contratação e Cessação	18
Norma XXXI – Direitos do Assistente Pessoal	18
Norma XXXII – Deveres do Assistente Pessoal	18

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS.....	20
Norma XXXIII – Proteção de Dados Pessoais.....	20
Norma XXXIV – Alterações ao Regulamento.....	20
Norma XXXV – Integração de Lacunas.....	20
Norma XXXVI – Entrada em Vigor.....	20

CAPÍTULO I ENQUADRAMENTO E PRINCÍPIOS

Norma I – Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento Interno define a organização e o funcionamento do Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI) da Associação de Paralisia Cerebral de Viana do Castelo (APCVC), no âmbito da resposta social Serviço de Apoio à Vida Independente (SAVI).

O Centro de Apoio à Vida Independente, é reconhecido pelo Instituto para os Direitos das Pessoas com Deficiência, I.P. (IDiPD) e financiado pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

O CAVI assegura a disponibilização de assistência pessoal a pessoas com deficiência ou incapacidade, com vista à promoção da sua autonomia, autodeterminação e inclusão na comunidade, nos termos da legislação aplicável. Iniciou funções a 22/01/2019 e rege-se pelas normas seguintes.

Norma II – Legislação Aplicável

O funcionamento do CAVI rege-se pelos seguintes diplomas legais e orientações técnicas, na respetiva redação em vigor:

- a) Decreto-Lei n.º 129/2017, de 9 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 27/2019, de 14 de fevereiro;
- b) Portaria n.º 415/2023, de 7 de dezembro, alterada pela Portaria n.º 79/2024/1, de 4 de março;
- c) Despacho n.º 4157/2024, de 16 de abril, relativo às atividades de apoio à educação formal no âmbito da assistência pessoal;
- d) Lei n.º 31/2026, de 14 de julho, que reforça a resposta social Serviço de Assistência Pessoal;
- e) Orientação Técnica n.º 1/2025, de 21 de outubro, da Entidade Coordenadora Nacional do Modelo de Apoio à Vida Independente;
- f) Demais legislação, regulamentação e orientações técnicas aplicáveis às instituições particulares de solidariedade social, à cooperação com a segurança social, à proteção de dados pessoais, à segurança e saúde no trabalho e às relações laborais.

Em tudo o que não estiver expressamente previsto no presente regulamento aplica-se a legislação em vigor.

Norma III – Objetivos do Regulamento

O presente regulamento tem como objetivos:

- a) Definir as regras de organização e funcionamento do CAVI/SAVI;
- b) Garantir a qualidade, transparência e equidade na prestação da assistência pessoal;
- c) Assegurar o respeito pelos direitos das pessoas destinatárias;
- d) Promover a participação ativa dos clientes e seus representantes legais;
- e) Estabelecer os deveres e responsabilidades de todos os intervenientes.

Norma IV – Missão, Visão, Valores e Princípios

Missão

Assegurar a implementação do Modelo de Apoio à Vida Independente através da disponibilização de assistência pessoal ajustada às necessidades, escolhas e projeto de vida de cada pessoa com deficiência ou incapacidade, promovendo a sua autonomia, autodeterminação e participação plena na comunidade.

Visão

Ser uma resposta de referência na promoção da vida independente, reconhecida pela qualidade, consistência e impacto dos serviços prestados, bem como pela capacidade de adaptação às necessidades individuais dos clientes.

Valores

- a) Respeito pela dignidade e autonomia da pessoa;
- b) Ética e confidencialidade na intervenção;
- c) Responsabilidade e rigor na prestação do serviço;
- d) Trabalho colaborativo entre cliente, assistente pessoal e equipa técnica;
- e) Melhoria contínua da qualidade dos serviços;
- f) Compromisso com a comunidade e com a inclusão social.

Princípios

- a) Universalidade;
- b) Autodeterminação;
- c) Individualização;
- d) Funcionalidade dos apoios;
- e) Inclusão;
- f) Cidadania;
- g) Participação;
- h) Igualdade de oportunidades.

Norma V – Objetivos do CAVI, Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Objetivos do CAVI

- a) Disponibilizar um serviço de assistência pessoal de apoio à pessoa com deficiência ou incapacidade para a realização de atividades que, em razão das limitações decorrentes da sua interação com as condições do meio, não possa realizar por si própria;
- b) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos seus clientes;
- c) Promover a autonomia e autodeterminação da pessoa com deficiência ou incapacidade, apoiando-a na construção e prossecução do seu projeto de vida independente, contribuindo para retardar ou evitar a institucionalização;
- d) Apoiar os seus clientes na satisfação das necessidades básicas e nas atividades de vida diária;
- e) Apoiar o cliente na gestão das situações do quotidiano que, em razão da sua deficiência ou incapacidade, requeiram assistência de terceiro, promovendo o seu bem-estar e qualidade de vida.

2. Serviços Prestados (Competências do CAVI)

- a) Receção dos pedidos de assistência pessoal;

- b) Recrutamento, apoio na seleção e contratação de assistentes pessoais;
- c) Elaboração e definição do Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP), em colaboração com o cliente;
- d) Acompanhamento e monitorização da implementação do PIAP;
- e) Redefinição do PIAP sempre que solicitado pelo destinatário;
- f) Coordenação da gestão das atividades a desenvolver pelos assistentes pessoais;
- g) Assegurar condições para a formação profissional dos assistentes pessoais;
- h) Promoção de ações de sensibilização sobre a vida independente;
- i) Promoção de encontros entre clientes destinatários para troca de experiências;
- j) Avaliação periódica da qualidade do serviço prestado;
- k) Recolha e sistematização de dados para avaliação da resposta;
- l) Celebração de acordos e parcerias para melhoria dos serviços prestados.

3. Atividades Desenvolvidas

Consideram-se atividades a realizar no âmbito da assistência pessoal, designadamente:

- a) Higiene, alimentação e cuidados pessoais;
- b) Assistência doméstica de carácter pontual;
- c) Acompanhamento a consultas, tratamentos e intervenções de reabilitação;
- d) Deslocações;
- e) Mediação da comunicação;
- f) Apoio em contexto laboral e em atividades socialmente úteis;
- g) Frequência de formação profissional;
- h) Educação formal;
- i) Frequência de ensino superior e de investigação;
- j) Cultura, lazer e desporto;
- k) Procura ativa de emprego;
- l) Criação e desenvolvimento de redes sociais de apoio;
- m) Participação e cidadania;
- n) Tomada de decisão, recolha e interpretação da informação necessária à mesma.

As atividades previstas na alínea h) só podem ser realizadas no desenvolvimento das atividades letivas, nos termos do Despacho n.º 4157/2024 e demais legislação aplicável.

As atividades previstas nas alíneas m) e n) não consubstanciam nem prejudicam o exercício da representação legal e respetivo regime jurídico.

CAPÍTULO II DESTINATÁRIOS E ACESSO AO SERVIÇO

Norma VI – Destinatários

São destinatárias do SAVI as pessoas com deficiência ou incapacidade que, em razão das limitações decorrentes da sua interação com as condições do meio, apresentam dificuldade na realização das atividades da vida diária e necessitam de apoio para prosseguir a sua vida de forma independente.

Norma VII – Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste SAVI:

- a) Apresentar deficiência ou incapacidade que justifique a necessidade de apoio para prosseguir uma vida independente;
- b) Apresentar grau de incapacidade igual ou superior a 60%, certificado por Atestado Médico de Incapacidade Multiusos ou Cartão de Deficiente das Forças Armadas; no caso de deficiência intelectual, doença mental ou perturbação do espectro do autismo, a pessoa beneficia do apoio independentemente do grau de incapacidade, nos termos da legislação aplicável;
- c) Ter idade igual ou superior a 14 anos;
- d) Ser residente no distrito de Viana do Castelo.

2. Acumulações: a acumulação com outras respostas sociais e apoios é permitida nos termos da legislação aplicável, desde que não exista sobreposição de atividades e períodos de apoio, designadamente:

- a) A assistência pessoal é acumulável com o subsídio de assistência de terceira pessoa e com o complemento por dependência, ou outros apoios financeiros e subsídios de ação social, excetuando as atividades de cuidados pessoais nos termos da legislação em vigor;
- b) Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI);
- c) Residências de Autonomização e Inclusão (RAI);
- d) Serviço de Apoio Domiciliário (SAD);
- e) Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade (CAARPD);
- f) A pessoa que beneficie de resposta social de tipo residencial pode optar pela assistência pessoal, beneficiando de prazo de transição de seis meses durante o qual é possível a frequência de ambas as respostas.

3. A admissão pressupõe a verificação, pela equipa técnica, de que a assistência pessoal constitui a resposta mais adequada às necessidades, objetivos e contexto de vida da pessoa.

Norma VIII – Inscrição

Para efeitos de admissão, o cliente ou representante legal preenche uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do processo individual, fazendo prova das declarações efetuadas mediante entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Documento de identificação;
- b) Relatório médico comprovativo da situação clínica;
- c) Atestado Médico de Incapacidade Multiusos ou Cartão de Deficiente das Forças Armadas;

- d) Declaração de consentimento informado para tratamento de dados pessoais, nos termos do RGPD;
- e) Histórico dos apoios auferidos pela Segurança Social e/ou do Centro Nacional de Pensões, quando aplicável.

Quando aplicável, são apresentados os documentos de identificação do representante legal.

A inscrição pode ser realizada ao longo de todo o ano civil, presencialmente nas instalações do CAVI ou submetida via email através do formulário disponível na página web.

Os clientes transferidos de outros CAVI não carecem de nova ficha de inscrição, desde que façam acompanhar cópia do processo anterior e a sua elegibilidade seja confirmada pela equipa técnica.

Outros documentos poderão ser solicitados posteriormente em função das necessidades específicas da situação.

Norma IX – Admissão

Recebido o pedido de inscrição, o mesmo é registado e analisado pela equipa técnica, sendo a decisão da responsabilidade da Direção Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão sempre que estejam reunidas as condições e critérios definidos no presente regulamento.

A decisão de admissão é comunicada ao candidato no prazo máximo de 15 dias úteis.

Ao ser considerado admissível e existindo vaga, o candidato torna-se cliente e procede-se à abertura do processo individual. Não existindo vaga, o candidato integra a lista de espera de acordo com os critérios de prioridade definidos na norma seguinte.

Nos casos em que o candidato não seja elegível, a equipa técnica informa-o por escrito com indicação dos fundamentos da decisão e, sempre que possível, propõe encaminhamento para uma resposta mais adequada.

Norma X – Lista de Espera e Critérios de Prioridade para Admissão

1. Sempre que não exista vaga, os candidatos elegíveis são integrados em lista de espera, sendo informados dessa situação por escrito.
2. A ordenação da lista é realizada com base numa pontuação resultante da avaliação técnica das necessidades do candidato, nos termos da presente norma.

3. A grelha de prioridade é a seguinte:

Critério	Descrição / Subcritério	Pts	Máx.
1 - Autonomia e projeto de vida	Atividade laboral, formação profissional, ensino superior ou investigação em curso	4	4
	Transição ativa para autonomia (ex.: saída de resposta residencial ou transição escola-vida ativa), com plano documentado	3	
	Participação social estruturada e regular, documentada	2	
	Sem atividade estruturada	1	
2 - Necessidade de apoio, supervisão ou orientação nas AVD	Necessidade regular de apoio, supervisão ou orientação em múltiplas AVD (higiene, alimentação e/ou cuidados pessoais)	4	4
	Necessidade regular de apoio, supervisão ou orientação em algumas AVD	2	
	Sem necessidade relevante	0	
3 - Necessidade de apoio à mobilidade e deslocações	Necessidade regular de apoio em deslocações (consultas, atividade laboral/formativa, vida social)	2	2
	Sem necessidade relevante	0	
4 - Rede de suporte	Ausência total de Rede de apoio	3	3
	Rede de apoio precária ou disfuncional	2	
	Rede de apoio adequada	0	
5 - Participação e inclusão	Necessidade de apoio à participação em atividades sociais, culturais, desportivas ou comunitárias (não coincidentes com o critério 1)	2	2
	Sem necessidade relevante	0	
PONTUAÇÃO MÁXIMA TOTAL			15

Notas de aplicação

Critério 1 — Autonomia e projeto de vida: a atividade laboral, formativa ou de transição ativa é comprovada por documento atualizado (contrato de trabalho, declaração de matrícula, plano de transição, ou equivalente). A participação social estruturada é comprovada por documento emitido pela entidade de acolhimento ou associação.

Critério 2 — Necessidade de apoio nas AVD: a distinção entre necessidade em múltiplas AVD e em algumas AVD é avaliada pela equipa técnica com base na entrevista de levantamento de necessidades e documentação clínica disponível, sendo fundamentada e registada no processo individual.

Critério 5 — Participação e inclusão: aplica-se apenas a atividades não consideradas no critério 1, evitando dupla contagem.

Os critérios de avaliação, exemplos de evidência e orientações práticas de aplicação estão detalhados no Guia Técnico Interno da Grelha de Prioridade, documento de uso interno da equipa técnica.

4. A pontuação atribuída é fundamentada e registada no processo individual do candidato.
5. Em caso de empate na pontuação total, prevalece a data de inscrição mais antiga.
6. A lista de candidatos é atualizada com cada nova inscrição e revista anualmente na primeira semana de janeiro, mediante confirmação de interesse do candidato.

Norma XI – Acolhimento de Clientes

Após admissão e confirmação de vaga, é agendada entrevista de acolhimento com a equipa técnica, com os seguintes objetivos:

- a) Apresentação da resposta social, normas internas e direitos e deveres;
- b) Recolha de informação sobre a situação de vida e rede de suporte;
- c) Primeira avaliação funcional do cliente, das suas competências e necessidades, podendo realizar-se no CAVI ou no domicílio.

Norma XII – Processo Individual do Cliente

1. O processo individual contém todos os elementos necessários à elaboração, execução e avaliação do PIAP e ao registo de início e término do apoio.
2. Deve incluir:
 - a) Ficha de identificação e contactos;
 - b) Avaliação inicial e registo de pontuação na grelha de prioridade;
 - c) Documentos pessoais e clínicos;
 - d) Registos de diligências da equipa técnica;
 - e) Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP);
 - f) Registos de serviço e ocorrências;
 - g) Outros elementos relevantes.
3. O cliente autoriza por escrito o tratamento de dados sensíveis, conforme o RGPD.
4. O processo é de acesso restrito, sem prejuízo do direito de consulta pelo próprio titular ou representante legal.

Norma XIII – Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP)

1. Documento elaborado com o cliente ou representante legal, centrado na pessoa, definindo as atividades e o modo de prestação da assistência pessoal.
2. Inclui obrigatoriamente:

- a) Dados de identificação do cliente e representante legal (quando aplicável);
 - b) Grau de incapacidade;
 - c) Fatores de contexto (facilitadores e barreiras);
 - d) Atividades a desenvolver;
 - e) Número de horas e distribuição horária;
 - f) Identificação do(s) assistente(s) pessoal(is);
 - g) Processo de monitorização e avaliação;
 - h) Data e assinaturas dos intervenientes;
 - i) Compromisso ético e declarações de honra;
 - j) Confirmação de cumprimento das condições das Normas VII e XXXI.
3. O PIAP entra em vigor após assinatura do cliente ou representante legal e da Direção Técnica do CAVI. O assistente pessoal assina o compromisso ético e a declaração de honra no momento da sua designação, antes de iniciar funções. Em caso de substituição de assistente pessoal, é elaborada adenda ao PIAP, assinada pelo novo assistente pessoal no prazo de 5 dias úteis após o início de funções.
4. É entregue cópia ao cliente em papel ou formato digital acessível.
5. O PIAP pode ser revisto a qualquer momento a pedido do cliente. A periodicidade mínima de avaliação formal é:
- a) De três em três meses;
 - b) Sempre que se verifique uma alteração ao PIAP.

Norma XIV – Efetivação da Assistência Pessoal

1. A admissão torna-se definitiva após o primeiro mês de acompanhamento, verificando-se boa adaptação e relação entre cliente e assistente pessoal.
2. Caso haja incompatibilidade ou desistência, podem ser adotadas as seguintes medidas:
 - a) Substituição do assistente pessoal, se disponível em bolsa;
 - b) Reintegração em lista de candidatos, mantendo a pontuação já atribuída;
 - c) Encaminhamento para outras respostas sociais;
 - d) Arquivamento do processo, podendo o cliente candidatar-se novamente, desde que os critérios de elegibilidade se mantenham e seja realizada nova inscrição e entrevista de levantamento de necessidades.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XV – Instalações

O CAVI está sediado na Rua de Santa Martinha, n.º 13-A, 4925-105 Santa Marta de Portuzelo – Viana do Castelo.

As suas instalações incluem:

- a) Sala de espera;
- b) Gabinete técnico;
- c) Sala de reuniões;
- d) Duas casas de banho, uma das quais adaptada;
- e) Copa.

Norma XVI – Horário de Funcionamento

O CAVI funciona de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h00.

Fora deste horário, o contacto com a equipa técnica pode ser efetuado através dos meios indicados na ficha de emergência disponibilizada a cada cliente e assistente pessoal.

A assistência pessoal é assegurada ao longo de todo o ano civil, com horários ajustados às necessidades de cada cliente.

A assistência pessoal pode ser assegurada em feriados quando tal esteja previsto no PIAP do cliente e seja validado pela Direção Técnica com base nas necessidades concretas identificadas, designadamente em situações de ausência de retaguarda familiar adequada ou de necessidade de apoio em atividades de vida diária inadiáveis.

Norma XVII – Comparticipações e Gestão de Despesas

Aos destinatários não são devidas comparticipações pela prestação do SAVI.

As despesas com produtos, deslocações, refeições ou materiais de apoio são da responsabilidade do destinatário. Quando uma aquisição seja realizada pelo assistente pessoal, este deve apresentar ao destinatário a respetiva fatura ou outro comprovativo da despesa, prestar contas dos valores recebidos e devolver os montantes não utilizados.

O assistente pessoal não pode utilizar, para fins próprios, dinheiro, cartões bancários, códigos de acesso, bens ou outros recursos do destinatário, nem realizar operações que não tenham sido expressamente solicitadas ou autorizadas por este.

Norma XVIII – Outras Atividades e Encaminhamentos

Quando o CAVI não possa responder a determinadas necessidades específicas do cliente, deve promover o encaminhamento para outros serviços da comunidade ou estabelecer parcerias locais adequadas.

Norma XIX – Quadro de Pessoal / Equipa do CAVI

O quadro de pessoal está afixado em local visível e contém a identificação da equipa, formação e funções, de acordo com a legislação em vigor.

Inclui:

- a) Um Terapeuta Ocupacional (Diretor Técnico);
- b) Um Técnico de Serviço Social;
- c) Assistentes pessoais conforme as necessidades identificadas.

Norma XX – Direção Técnica

A Direção Técnica é assegurada por um técnico superior responsável pela programação, execução e avaliação das atividades, coordenação de recursos humanos e articulação com a Direção da APCVC. Em caso de ausência ou impedimento, é substituído pelo Técnico de Serviço Social.

São funções principais da Direção Técnica:

- a) Garantir o estudo da situação de cada cliente e a elaboração do PIAP;
- b) Assegurar o respeito pela individualidade e privacidade dos clientes;
- c) Supervisionar os assistentes pessoais e promover a sua formação;
- d) Avaliar os processos de admissão e acompanhar os casos ativos;
- e) Articular com serviços da comunidade e entidades parceiras;
- f) Promover reuniões de equipa e elaborar relatórios de avaliação.

Norma XXI – Procedimentos em Situações de Urgência

Em situação de acidente, doença súbita ou emergência durante a prestação da assistência pessoal, o assistente pessoal deve:

- a) Contactar o 112 nas situações que requeiram assistência médica urgente;
- b) Comunicar de imediato à Direção Técnica do CAVI, ou, fora do horário de funcionamento, através do contacto de urgência disponibilizado pelo CAVI;
- c) Contactar o familiar ou representante legal de referência do cliente, salvo indicação contrária deste;
- d) Registar a ocorrência no modelo interno de registo de ocorrências.

O CAVI mantém atualizada, em ficheiro de acesso rápido, a ficha de emergência de cada cliente, com contactos de referência e informação clínica relevante, disponível ao assistente pessoal.

Norma XXII – Interrupção ou Cessação de Serviços por Parte do Cliente

O cliente ou o seu representante legal deve comunicar por escrito a decisão de interromper ou cessar o apoio do SAVI, com antecedência mínima de 15 dias úteis.

A interrupção só é aceite em casos devidamente justificados, como:

- a) Internamento hospitalar ou tratamento médico prolongado (máximo 3 meses);
- b) Períodos de férias (máximo 1 mês);
- c) Motivos pessoais de força maior.

Só em casos extremos, tais como morte, doença súbita, entre outros, a interrupção pode ser comunicada na altura do acontecimento.

A mudança de residência para fora do distrito implica o encerramento do processo individual do cliente, devendo o mesmo comunicar à Direção Técnica, pelo menos com 15 dias de antecedência.

Decorrido o prazo máximo de interrupção sem reativação do apoio, o processo individual é arquivado, podendo o cliente candidatar-se novamente, desde que os critérios de elegibilidade se mantenham e seja realizada nova inscrição e entrevista de levantamento de necessidades.

O apoio pode ainda cessar quando deixem de se verificar as condições que fundamentaram a admissão, nomeadamente quando as necessidades do cliente exijam um nível de apoio ou tipo de intervenção que ultrapasse o âmbito da assistência pessoal definido na legislação em vigor, devendo nesses casos o CAVI promover o encaminhamento para uma resposta mais adequada. O apoio pode igualmente cessar em situação de incumprimento injustificado do PIAP. A decisão é da competência da Direção, mediante parecer fundamentado da Direção Técnica do CAVI.

Norma XXIII – Interrupção ou Cessação de Serviços por Parte do Assistente Pessoal

Com o assistente pessoal é celebrado contrato de trabalho em regime de comissão de serviço, ficando salvaguardados todos os direitos previstos na lei e no 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 (FNSTFPS).

Em caso de incapacidade temporária para o trabalho, o CAVI procederá à substituição sempre que a ausência se preveja superior a 45 dias. Para clientes com necessidade de apoio em múltiplas AVD básicas, o CAVI ponderará a substituição em ausências de menor duração, em função das necessidades concretas do cliente.

As ausências pontuais devem ser comunicadas antecipadamente à Direção Técnica, sendo possível a reposição das horas mediante acordo com o cliente.

As férias dos assistentes pessoais devem ser planeadas em articulação com o cliente e validadas pela Direção Técnica.

O CAVI pode cessar o contrato por quebra de confiança ou incumprimento grave dos deveres profissionais, mediante parecer fundamentado da Direção Técnica, com notificação prévia ao assistente pessoal e possibilidade de resposta, salvo em situações de urgência que ponham em risco a segurança do cliente.

Norma XXIV – Livro de Reclamações, Sugestões e Registo de Ocorrências

O CAVI dispõe dos seguintes mecanismos de participação e registo:

- a)** Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, sempre que desejado;
- b)** Canal de sugestões e elogios, disponível presencialmente e por email;
- c)** Modelo interno de Registo de Ocorrências, destinado à comunicação de incidentes ou situações anómalas ocorridas durante a prestação da assistência pessoal.

As reclamações são analisadas pela Direção Técnica no prazo máximo de 20 dias úteis, com resposta escrita ao reclamante. As reclamações com implicações disciplinares são comunicadas à Direção da APCVC.

O registo de ocorrências é preenchido pelo assistente pessoal ou pela equipa técnica sempre que se verifique: acidente ou incidente durante a assistência; situação de saúde urgente; comportamento de risco; qualquer situação anómala relevante. Todas as ocorrências são comunicadas à Direção Técnica no próprio dia.

Os clientes e respetivos representantes legais podem apresentar reclamações diretamente junto do ISS, I.P. ou do IDiPD, I.P.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Norma XXV – Direitos do Cliente

O cliente tem direito a:

- a) Ser tratado com dignidade, respeito e correção;
- b) Ver salvaguardada a sua integridade física e moral;
- c) Beneficiar das atividades previstas no seu PIAP;
- d) Garantia de confidencialidade;
- e) Acesso ao seu processo individual;
- f) Participar na elaboração e revisão do PIAP;
- g) Indicar ou propor o seu assistente pessoal;
- h) Apresentar críticas, sugestões ou reclamações;
- i) Fazer cessar a assistência pessoal em caso de quebra de confiança com o assistente pessoal, desde que devidamente fundamentada;
- j) Inviolabilidade do domicílio e correspondência.

Norma XXVI – Deveres do Cliente

Constituem deveres do cliente:

- a) Tratar o assistente pessoal com respeito e correção;
- b) Colaborar nas atividades previstas no PIAP;
- c) Não exigir serviços fora do âmbito definido no PIAP;
- d) Avaliar o desempenho do assistente pessoal;
- e) Cumprir as normas internas do CAVI;
- f) Comunicar ausências, férias ou interrupções com pelo menos 15 dias úteis de antecedência;
- g) Participar, sempre que possível, em ações de divulgação e sensibilização sobre a Vida Independente.

CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Norma XXVII – Direitos da Instituição

A APCVC, enquanto entidade gestora do CAVI, tem direito a:

- a) Ver reconhecida a sua autonomia e natureza privada;
- b) Exigir o cumprimento das normas internas;
- c) Suspender ou cessar o serviço em caso de incumprimento grave do cliente, nos termos previstos na norma seguinte;
- d) Ver respeitadas as suas instalações, equipamentos e pessoal.

Norma XXVIII – Deveres da Instituição e Procedimento em Caso de Incumprimento

1. São deveres da Instituição:

- a) Assegurar o normal funcionamento do CAVI;
- b) Garantir qualidade, assiduidade e pontualidade dos serviços;
- c) Zelar pela privacidade e sigilo dos dados;
- d) Elaborar, executar e avaliar os PIAP;
- e) Avaliar o Plano Anual de Atividades e o impacto da resposta;
- f) Afixar em local visível toda a documentação obrigatória;
- g) Estabelecer protocolos de cooperação com outras entidades;
- h) Promover a melhoria contínua do serviço.

2. Em caso de incumprimento grave dos deveres do cliente, o CAVI notifica-o por escrito, identificando o incumprimento verificado e concedendo prazo de 10 dias úteis para apresentação de resposta. A decisão de suspensão ou cessação do serviço é comunicada por escrito com indicação dos respetivos fundamentos.

CAPÍTULO VI ASSISTENTES PESSOAIS

Norma XXIX – Definição das Funções

O Assistente Pessoal apoia a pessoa com deficiência ou incapacidade na execução das atividades previstas no PIAP, promovendo a sua autonomia e vida independente, sob a direção da própria pessoa destinatária e no quadro estabelecido pelo PIAP.

Norma XXX – Recrutamento, Seleção, Contratação e Cessação

1. Compete ao CAVI recrutar e selecionar assistentes pessoais de acordo com a legislação em vigor.
2. Para integrar a bolsa de assistentes pessoais é obrigatória a frequência da formação inicial de 50 horas, salvo nos casos previstos na legislação em vigor.
3. Mesmo quando indicado pelo cliente, o assistente pessoal deve cumprir os requisitos legais de formação.
4. O assistente pessoal não pode ter, nem nunca ter tido, qualquer relação jurídica familiar de casamento, união de facto, adoção, parentesco ou afinidade até ao segundo grau na linha reta ou quarto grau na linha colateral com o cliente.
5. O contrato é celebrado em regime de comissão de serviço, conforme o Código do Trabalho.
6. O CAVI pode fazer cessar as funções do assistente pessoal em caso de quebra de confiança, nos termos da legislação em vigor, mediante notificação prévia com possibilidade de resposta, salvo em situações de urgência que ponham em risco a segurança do cliente.

Norma XXXI – Direitos do Assistente Pessoal

O assistente pessoal tem direito a:

- a) Ser tratado com respeito e correção;
- b) Ver assegurada a sua integridade e segurança;
- c) Confidencialidade dos dados pessoais;
- d) Apresentar críticas e sugestões;
- e) Conhecer o regulamento interno e o PIAP;
- f) Prestar as atividades para as quais foi contratado;
- g) Frequentar formação contínua;
- h) Ser apoiado em caso de acidente ou doença;
- i) Dispor de condições adequadas ao exercício das funções;
- j) Ter conhecimento do seu vencimento e mapa de horas.

Norma XXXII – Deveres do Assistente Pessoal

Deve o assistente pessoal:

- a) Ser assíduo, pontual e cumprir as funções contratadas;

- b)** Respeitar a dignidade, privacidade e autonomia do cliente;
- c)** Adaptar-se, com flexibilidade e dentro dos limites razoáveis, às necessidades do destinatário;
- d)** Guardar sigilo e lealdade;
- e)** Utilizar sempre o cartão de identificação disponibilizado pelo CAVI;
- f)** Tratar com respeito o cliente e a sua família;
- g)** Não captar sons ou imagens sem autorização do cliente;
- h)** Não aceitar dádivas ou ofertas;
- i)** Contribuir para um bom ambiente de trabalho;
- j)** Defender o bom nome da Instituição.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS**Norma XXXIII – Proteção de Dados Pessoais**

O tratamento de dados pessoais no âmbito das atividades do CAVI rege-se pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e pela demais legislação nacional aplicável.

Os dados são tratados exclusivamente para os fins inerentes à prestação da assistência pessoal, ao cumprimento de obrigações legais e à comunicação com entidades financiadoras e reguladoras. Não são cedidos a terceiros sem consentimento expresso, salvo obrigação legal.

Os titulares dos dados têm direito de acesso, retificação, portabilidade e eliminação, podendo exercer esses direitos junto da APCVC.

Norma XXXIV – Alterações ao Regulamento

O regulamento é revisto sempre que se verificarem alterações legais ou de funcionamento do CAVI que o justifiquem.

Qualquer modificação é comunicada aos destinatários ou aos seus representantes legais, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações.

Norma XXXV – Integração de Lacunas

As lacunas do presente regulamento são supridas pela Direção da APCVC, tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.

Norma XXXVI – Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 4 de agosto de 2026, após aprovação pela Direção da APCVC.

Viana do Castelo, 3 de Agosto de 2026

A Direção da APCVC

