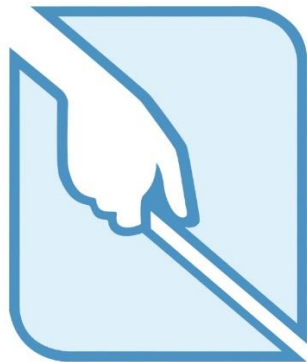


Regulamento Interno de Funcionamento



ACAPO



ASSOCIAÇÃO DOS CEGOS
E AMBLÍOPES DE PORTUGAL

Centros de Atendimento, Acompanhamento,
e Reabilitação Social para Pessoas com
Deficiência e Incapacidade da ACAPO –
CAARPD

Disponibilizamos este documento em Braille, suporte
ampliado ou digital.

Índice

Lista de Abreviaturas	3
Capítulo I – Disposições Gerais	4
Norma I - Âmbito de Aplicação	4
Norma II - Legislação Aplicável	4
Norma III - Objetivos do Regulamento.....	4
Norma IV - Objetivos do CAARPD.....	4
Norma V - Modalidade de funcionamento e destinatários	5
Norma VI – Serviços e atividades disponibilizadas.....	5
Capítulo II – Processo de Admissão dos Utentes	6
Norma VII - Condições de Admissão.....	6
Norma VIII - Candidatura.....	6
Norma IX - Critérios de Priorização	7
Norma X - Critérios de exclusão	7
Norma XI - Acolhimento dos Novos Utentes.....	7
Norma XII - Processo Individual do Utente	7
Norma XIII - Listas de Espera.....	8
Capítulo III – Instalações e Regras de Funcionamento	9
Norma XIV - Instalações.....	9
Norma XV - Horários de Funcionamento.....	9
Norma XVI - Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes	10
Capítulo IV – Comparticipação do Serviço Prestado	10
Norma XVII - Comparticipação familiar.....	10
Norma XVIII – Valores e Determinação da Comparticipação Familiar	11
Norma XIX - Contrato de prestação de serviços.....	14
Norma XX - Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente.....	14
Norma XXI - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Imputável ao Prestador	14
Capítulo V - Recursos Humanos	15
Norma XXII - Quadro de Pessoal	15
Norma XXIII - Direção Técnica	15
Capítulo VI - Direitos e Deveres	15
Norma XXIV - Direitos do Utente	15

Norma XXV - Deveres do Utente	16
Norma XXVI - Direitos da Instituição	17
Norma XXVII - Deveres da Instituição	17
Norma XXVIII - Livro de Reclamações	18
Norma XXIX - Gestão da negligência, abusos e maus-tratos.....	19
Norma XXX - Litígio	19
Capítulo VII – Disposições Finais	20
Norma XXXI - Apresentação do regulamento interno e respetivas alterações	20
Norma XXXII - Integração de Lacunas	20
Norma XXXIII - Entrada em Vigor.....	20
Anexos	21
Anexo A - CAARPD de Aveiro	21
Anexo B - CAARPD do Algarve	22
Anexo C - CAARPD de Braga	23
Anexo D - CAARPD de Castelo Branco	24
Anexo E - CAARPD de Coimbra.....	25
Anexo F - CAARPD de Leiria.....	26
Anexo G - CAARPD de Lisboa	27
Anexo H - CAARPD do Porto	28
Anexo I - CAARPD de Viana do Castelo	29
Anexo J - CAARPD de Vila Real	30
Anexo K - CAARPD de Viseu	31

Lista de Abreviaturas

CAARPD - Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade

RC - Rendimento *per capita* mensal

RAF - Rendimento do agregado familiar (anual)

D - Despesas mensais fixas

N - Número de elementos do agregado familiar

IRS - Imposto sobre os Rendimentos de Pessoas Singulares

ISS, I.P. - Instituto da Segurança Social, I.P.

RMMG - Retribuição Mínima Mensal Garantida

ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

NHA – N.º de horas de apoio

PC 0,25% - Percentagem de Participação x 0,25%

CAVI - Centros de Apoio à Vida Independente

SAVI - Serviço de Apoio à Vida Independente

Capítulo I – Disposições Gerais

Norma I - Âmbito de Aplicação

As presentes Normas visam regulamentar as condições de funcionamento da resposta social **Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade**, adiante designado **CAARPD**, na ACAPO, os quais são objeto de acordos de cooperação celebrados entre a ACAPO e o Instituto da Segurança Social, I. P.

Norma II - Legislação Aplicável

O Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade rege-se pelo estipulado na Portaria n.º 60/2015 de 2 de março, e demais legislação aplicável.

Norma III - Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Específico visa:

- a) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de organização e funcionamento dos CAARPD da ACAPO - constantes do Anexo A ao Anexo K do presente regulamento - do qual fazem parte integrante;
- b) Divulgar e incentivar o exercício dos seus direitos por cada utente e demais interessados;
- c) Promover o envolvimento, com vista à participação ativa, dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

Norma IV - Objetivos do CAARPD

São objetivos dos CAARPD:

- a) Informar, orientar e encaminhar pessoas com deficiência visual, suas famílias e/ou cuidadores informais para os serviços e equipamentos sociais adequados a cada situação;

- b) Promover programas de reabilitação inclusivos com vista ao desenvolvimento de competências pessoais e sociais;
- c) Assegurar o acompanhamento do percurso de reabilitação social com vista à autonomia e capacidade de representação;
- d) Capacitar e apoiar as famílias, bem como os cuidadores informais.

Norma V - Modalidade de funcionamento e destinatários

- 1. Os CAARPD da ACAPO, melhor identificados nos anexos A a K do presente documento, adiante designados por CAARPD, funcionam na modalidade de atendimento, acompanhamento e reabilitação social.
- 2. Os CAARPD prestam serviços a pessoas com deficiência visual, familiares ou cuidadores informais.

Norma VI – Serviços e atividades disponibilizadas

- 1. Os CAARPD asseguram a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Apoio psicológico;
 - b) Apoio Social;
 - c) Orientação e mobilidade;
 - d) Atividades da vida diária;
 - e) Terapias específicas de reabilitação nos domínios da terapia ocupacional e/ou reabilitação psicomotora;
 - f) Estimulação e desenvolvimento;
 - g) Terapias complementares de reabilitação: intervenção em grupo;
 - h) Capacitação e suporte às famílias/ cuidadores informais;
 - i) Braille e tecnologias da Informação e Comunicação;
 - j) Prescrição e treino de produtos de apoio;
 - k) Apoio Jurídico em matérias relacionadas com a deficiência visual;
 - l) Apoio ao emprego e formação profissional (em articulação com o Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional);

- m) Apoio no acesso à Assistência Pessoal (em articulação com os CAVI Centros de Apoio à Vida Independente da ACAPO no âmbito da resposta SAVI - Serviço de Apoio à Vida Independente).
- 2. Complementarmente, os CAARPD disponibilizam serviços para a comunidade, incluindo as seguintes atividades:
 - a) Consultoria em acessibilidade;
 - b) Ações de consciencialização/capacitação sobre deficiência visual.

Capítulo II – Processo de Admissão dos Utentes

Norma VII - Condições de Admissão

São condições de admissão em qualquer resposta CAARPD na ACAPO:

- 1. Ter deficiência visual, documentada por uma das seguintes formas:
 - a) Atestado Médico de Incapacidade Multiuso que comprove uma incapacidade visual de pelo menos 60%;
 - b) Relatório médico que ateste, no melhor olho e após correção ótica, uma acuidade visual igual ou inferior a 3/10 ou um campo visual igual ou inferior a 20 graus;
 - c) Declaração, relatório ou outro documento idóneo, que demonstre que o candidato beneficia ou beneficiou de acompanhamento técnico de carácter especializado ou atestando a deficiência.
- 2. Ser residente no Distrito abrangido por cada CAARPD e respetivas zonas limítrofes, conforme constam dos Anexos A ao Anexo K.

Norma VIII - Candidatura

- 1. A candidatura aos serviços prestados pode ser feita a qualquer momento, não sendo definidos períodos específicos para o efeito.
- 2. A candidatura pode ser efetuada por qualquer forma de contacto e é formalizada através do preenchimento de uma ficha de inscrição.

3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o exercício das responsabilidades parentais/poder paternal ou que estabeleça o regime de acompanhamento.

Norma IX - Critérios de Priorização

Constituem critérios de priorização os seguintes:

- a) Risco de exclusão social, escolar ou profissional do candidato motivado pela necessidade de intervenção identificada;
- b) Dependência do candidato face a terceiros com impacto acrescido na dinâmica familiar;
- c) Data de candidatura.

Norma X - Critérios de exclusão

São excluídos do apoio prestado pelos CAARPD da ACAPO todos os utentes que não cumpram os deveres constantes na Norma XXV.

Norma XI - Acolhimento dos Novos Utes

No acolhimento aos novos utentes, é efetuada uma reunião entre o utente e pelo menos dois elementos da equipa técnica, habitualmente o Assistente Social e o Psicólogo, de modo a:

- a) Apresentar os serviços do CAARPD e respetivos procedimentos;
- b) Recolher e registar informação relevante sobre o utente com vista à identificação geral das suas necessidades e expectativas;
- c) Disponibilizar informação/ documentação sobre o CAARPD, a instituição, ou outras consideradas relevantes para o reforço da autonomia e participação das pessoas com deficiência visual.

Norma XII - Processo Individual do Ute

1. Para poder beneficiar de apoio no âmbito dos CAARPD é obrigatória a existência de um processo individual atualizado, do qual devem constar:
 - a) Ficha de Inscrição;

- b) Números dos documentos de identificação, de contribuinte, de beneficiário da segurança social do utente e seu representante legal, se aplicável, bem como do agregado familiar quando necessário;
 - c) Atestado médico de incapacidade multiuso e/ou relatório médico oftalmológico, ou outro documento idóneo que demonstre que o candidato beneficia ou beneficiou de acompanhamento técnico de carácter especializado ou atestando a deficiência;
 - d) Ficha de Avaliação de Priorização (se aplicável);
 - e) Declaração, assinada pelo utente ou seu representante legal, de onde conste a documentação que lhe foi disponibilizada;
 - f) Consentimento informado para a partilha de dados pessoais devidamente assinado pelo utente ou seu representante legal;
 - g) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - h) Plano Individual (se aplicável);
 - i) Contrato de prestação de serviços (se aplicável);
 - j) Avaliações e/ou registos de sessão (se aplicável);
 - k) Registo de Diligências;
 - l) Comprovativos da informação socioeconómica (se aplicável);
 - m) Comprovativos de comunicações relevantes (se aplicável);
 - n) Outros documentos que se revelem necessários à compreensão do caso.
2. O processo individual pode ser arquivado em formato papel e/ou em suporte digital, de acordo com a natureza específica das suas componentes.
 3. Em qualquer dos casos, a ACAPO adota as Normas adequadas a garantir que o processo é arquivado de forma segura e protegida, estando o acesso ao mesmo sujeito a níveis de restrição, de acordo com Normas de sigilo e de confidencialidade e tendo em conta os superiores interesses do utente.
 4. O utente tem o direito a conhecer e solicitar a retificação dos dados pessoais de que seja titular que constem do processo.

Norma XIII - Listas de Espera

1. O primeiro atendimento/reunião de acolhimento aos candidatos deve ter lugar num prazo máximo de 10 dias úteis após a sua candidatura/inscrição no CAARPD.

2. A implementação dos apoios definidos deve ter lugar num prazo máximo de 30 dias após a avaliação diagnóstica.
3. Ultrapassado qualquer dos prazos referidos nos números anteriores, os candidatos são colocados em lista de espera.
4. Ultrapassado o prazo previsto no número 2, a lista de espera é elaborada de acordo com os critérios de priorização definidos na Norma VIII.
5. A gestão das listas de espera é feita mediante instrumentos específicos para o efeito, sendo assegurada pelo Diretor Técnico.
6. Caso um utente seja colocado em lista de espera, deste facto é-lhe dado conhecimento, indicando-se o prazo estimado para a prestação do serviço, informação que deve ser atualizada e comunicada ao utente ou seu representante legal caso o prazo previsto seja ultrapassado.

Capítulo III – Instalações e Regras de Funcionamento

Norma XIV - Instalações

1. A sede de cada um dos CAARPD situa-se na morada que consta dos respetivos Anexos ao presente regulamento.
2. A composição e afetação de cada uma das divisões ou espaços da sede de cada CAARPD consta, igualmente, no respetivo Anexo ao presente Regulamento.

Norma XV - Horários de Funcionamento

1. O horário de funcionamento de cada CAARPD consta do respetivo Anexo ao presente regulamento.
2. O horário de funcionamento encontra-se afixado em lugar bem visível e de forma a poder ser consultado pelo exterior da Delegação, sempre que possível em formatos acessíveis a pessoas com deficiência visual.

3. Qualquer alteração ao horário de funcionamento é obrigatoriamente afixada em local visível das instalações do CAARPD, sendo igualmente comunicada aos utentes, famílias e/ou cuidadores informais, bem como aos serviços da comunidade, em formatos acessíveis da escolha dos próprios.

Norma XVI - Depósito e Guarda dos Bens dos Utes

Tendo em conta que a prestação dos serviços dos CAARPD não implica o alojamento do utente, nenhum CAARPD assegura o depósito e guarda de bens.

Capítulo IV – Comparticipação do Serviço Prestado

Norma XVII - Comparticipação familiar

1. De acordo com a Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, na redação em vigor, considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. O montante e as regras de determinação da comparticipação familiar constam da Norma XVIII do presente Regulamento.
3. É obrigatória a comparticipação familiar pelas seguintes áreas de intervenção a todos os utentes, familiares ou cuidadores informais:
 - a) Orientação e Mobilidade;
 - b) Terapia Ocupacional;
 - c) Reabilitação Psicomotora;
 - d) Atividades da Vida Diária;
 - e) Estimulação e desenvolvimento;
 - f) Braille e Tecnologias da Informação e Comunicação.
4. Sempre que a prestação de algum dos serviços previstos no número anterior ocorra a mais de 5 Km., em linha reta, da sede de cada CAARPD, ou sempre que tal prestação

ocorra fora da área metropolitana onde se situe a sede de cada CAARPD nos casos de Lisboa ou do Porto, é ainda devida a comparticipação da deslocação dos técnicos afetos à referida prestação.

5. O valor devido pela(s) deslocação(ões) é determinado pela distância entre o CAARPD e o local do apoio, correspondendo ao custo por quilómetro previsto na legislação aplicável às deslocações dos funcionários e agentes da Administração Pública, multiplicado pelo número total de Km percorridos, incluindo percurso de ida e de regresso.
6. Sempre que o utente seja associado efetivo da ACAPO, a respetiva estrutura local assume obrigatoriamente a responsabilidade pela despesa que decorra de tal comparticipação, em substituição do utente.
7. O cálculo do valor referido no número anterior, bem como a identificação do responsável pelo seu pagamento, constam obrigatoriamente do contrato de prestação de serviços.
8. O pagamento das comparticipações é efetuado até ao dia 8 de cada mês.

Norma XVIII – Valores e Determinação da Comparticipação Familiar

1. O sistema de comparticipação rege-se pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho na redação em vigor.
2. O cálculo do rendimento *per capita* mensal é realizado de acordo com os rendimentos e as despesas fixas do agregado familiar, devidamente comprovadas, ao qual se aplica a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Consideram-se, a título de **rendimentos do agregado familiar** e com os respetivos tetos de elegibilidade, os seguintes:

Origem do Rendimento	Tetos de elegibilidade
Do trabalho dependente (ilíquido)	100%
Do trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais)	100%
De Pensões	100%
Prestação Social para a Inclusão	50%
Outras prestações sociais	100%
Bolsas de estudo e de formação (excluem-se as bolsas atribuídas até ao grau de licenciatura)	100%
De capitais	Mínimo de 5% do investimento
Prediais	100%
Outras fontes de rendimento	100%

4. A prova dos rendimentos é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
5. Consideram-se rendimentos capitais e prediais os apresentados em sede de IRS.
6. Na ausência de rendimentos tributáveis deve ser apresentada declaração negativa da Autoridade Tributária e declaração do ISS, I.P. a comprovar que não auferiu quaisquer prestações sociais.
7. Consideram-se, a título de **despesas do agregado familiar** e com os respetivos tetos de elegibilidade, as seguintes:

Origem da Despesa	Tetos de elegibilidade
Taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido	100%
Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente	Valor correspondente ao RMMG
Transportes	Valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência
Saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica	100%
Despesas de participação dos descendentes e outros familiares em ERPI	100%

8. O **cálculo da participação familiar** é efetuado, depois de apurado o rendimento *per capita*, de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{NHA} \times \text{PC } 0,25\% \times \text{RC}$$

Sendo que:

NHA = N.º de horas de apoio

PC 0,25% = Percentagem de Participação x 0,25%

RC = Rendimento *per capita* mensal

9. Aos familiares/cuidadores informais que beneficiem de apoio, em separado do utente, é-lhes aplicado esta fórmula.
10. Os familiares/cuidadores informais que beneficiem de apoio, em simultâneo com o utente, estão isentos de participação.
11. No caso dos Associados Efetivos da ACAPO com quotização regularizada, a estrutura local a que o mesmo se encontra afeto assume 25% desse montante.
12. Não é devida qualquer participação sempre que o rendimento *per capita* do utente for inferior ou igual ao valor da componente base da prestação social para a inclusão.

13. A não entrega dos documentos comprovativos dos rendimentos e despesas determina a afixação da comparticipação familiar máxima.

Norma XIX - Contrato de prestação de serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou o seu representante legal e a ACAPO é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços (quando aplicável), assinado em dois exemplares, sendo que um é entregue ao utente e outro fica na posse na instituição.
2. O contrato deve ser reduzido a escrito em formato acessível a pessoas com deficiência visual, da escolha do utente, devendo privilegiar-se a assinatura do contrato no mesmo suporte em que o utente dele toma conhecimento, sempre que possível.

Norma XX - Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente

1. Em caso de interrupção prolongada por motivo de faltas justificadas dos utentes, a prestação do serviço deverá decorrer normalmente e pelo tempo previsto e contratado a partir da data que o utente retornar ao apoio.
2. Consideram-se motivos justificativos de falta os previstos como tal na legislação e normativos aplicáveis.
3. As faltas injustificadas são descontadas na duração do apoio, não havendo prolongamento do prazo previamente contratado nem lugar à devolução do valor contratualizado.

Norma XXI - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Imputável ao Prestador

Quando a prestação de apoio é interrompida por razões imputáveis à ACAPO é deduzido ao montante contratualizado o valor correspondente ao apoio não prestado.

Capítulo V - Recursos Humanos

Norma XXII - Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal de cada CAARPD encontra-se afixado em local bem visível, preferencialmente em formatos acessíveis a pessoas com deficiência visual, sendo disponibilizado para consulta no formato desejado sempre que o formato escolhido não seja suscetível de ser afixado.
2. O quadro de pessoal contém a indicação do número de recursos humanos, formação, definido de acordo com a legislação e os demais Normativos em vigor.

Norma XXIII - Direção Técnica

1. A Direção Técnica de cada CAARPD compete a um técnico, designado pela Direção Nacional da ACAPO após consulta às Direções de Delegação territorialmente competente, mediante parecer da coordenação da ação social.
2. O nome, formação e conteúdo funcional do Diretor Técnico é obrigatoriamente afixado em lugar visível de cada CAARPD, preferencialmente em formatos acessíveis a pessoas com deficiência visual.

Capítulo VI - Direitos e Deveres

Norma XXIV - Direitos do Utente

São direitos do utente:

- a) Ser tratado no respeito pela dignidade humana;
- b) Ser respeitado na sua individualidade e singularidade, orientação sexual, estilo de vida, opções culturais e convicções religiosas;
- c) Ser informado e esclarecido acerca dos seus direitos e deveres;

- d) Aceder, sempre que possível em formatos acessíveis a pessoas com deficiência visual da escolha do próprio, a toda a informação que o possa capacitar para a participação ativa na tomada das decisões respeitantes aos serviços a prestar pela ACAPO;
- e) Participar na definição do seu plano individual;
- f) Ser promovida a sua autonomia e autodeterminação, por forma a possibilitar o máximo desenvolvimento das suas capacidades, com vista à sua plena inclusão social;
- g) Usufruir dos serviços prestados com garantias de privacidade;
- h) Garantir a confidencialidade de toda a informação relacionada com a sua pessoa e com a informação obtida no âmbito dos serviços prestados, bem como a proteção, consulta, retificação e eliminação dos seus dados pessoais, nos termos legais aplicáveis;
- i) Expressar livremente as suas opiniões, vontades e expectativas;
- j) Ser encorajado a fazer escolhas e a tomar decisões, em especial sobre o seu processo de habilitação/reabilitação;
- k) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- l) A apresentar sugestões e/ou reclamações, por si ou por quem o represente, relativas à prestação de serviços e garantia dos seus direitos.

Norma XXV - Deveres do Utente

São deveres do utente:

- a) Respeitar os direitos dos outros utentes na sua dignidade, individualidade, singularidade, orientação sexual, estilo de vida, opções culturais e convicções religiosas;
- b) Respeitar todos os colaboradores enquanto pessoas e profissionais;
- c) Cumprir e respeitar as regras de funcionamento da Instituição presentes no regulamento interno;
- d) Colaborar com as equipas na implementação das atividades definidas e acordadas;
- e) Zelar pela boa utilização, conservação e segurança do equipamento ou outros bens da Instituição com que venha a contactar;
- f) Cumprir com as suas responsabilidades conforme a regulamentação interna dos serviços e as cláusulas contratuais, quando aplicável;
- g) Dar conhecimento da mudança de residência e outras alterações que possam ser relevantes no âmbito dos serviços prestados;

- h) Disponibilizar a documentação necessária à prestação dos serviços, sempre que solicitada pela ACAPO.

Norma XXVI - Direitos da Instituição

São direitos da ACAPO:

- a) Exigir respeito pelos dirigentes, colaboradores, associados e demais utentes de qualquer resposta social;
- b) Ver respeitado o seu património;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares/ cuidadores informais;
- d) Suspender os apoios sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras da Instituição e/ou do presente Regulamento, em particular quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o relacionamento com terceiros e/ou a imagem da Instituição;
- e) Aplicar aos seus associados efetivos condições específicas para o benefício dos serviços, que traduzam medidas de discriminação positiva dos mesmos, enquadradas na política de representação de interesses prosseguida pela ACAPO, sem prejuízo do absoluto respeito pelos direitos dos utentes em geral e pelas Normas e orientações estabelecidas pela tutela.

Norma XXVII - Deveres da Instituição

São deveres da ACAPO:

- a) Garantir a execução do Plano Anual de atividades estabelecido;
- b) Garantir a prestação de todos os serviços adequados à satisfação das necessidades dos utentes e famílias/cuidadores informais, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- c) Respeitar a individualidade e privacidade do utente;
- d) Assegurar as condições de livre manifestação da vontade do utente;
- e) Garantir o bom funcionamento da resposta social;

- f) Assegurar a estrutura de recursos humanos adequados ao bom funcionamento da resposta social, bem como a sua qualificação;
- g) Garantir a articulação com os serviços da comunidade;
- h) Proceder à afixação, em local visível e de fácil acesso, designadamente, dos seguintes elementos;
- l) Cópia da autorização de funcionamento ou da comunicação prévia, quando aplicável;
- j) Horário e período de funcionamento do estabelecimento;
- k) Modalidades de funcionamento;
- l) Mapa de pessoal e respetivo horário;
- m) Identificação da direção técnica;
- n) Regulamento interno;
- o) Indicação da existência de livro de reclamações;
- p) Tabela da participação familiar;
- q) Publicitação dos apoios financeiros da segurança social, quando aplicável;
- r) Documento comprovativo da aprovação das medidas de autoproteção e de realização de inspeções regulares, quando aplicável.

Norma XXVIII - Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o CAARPD possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria, sempre que desejado, ou preenchido online através de link disponibilizado no site da ACAPO em [Início \(livroreclamacoes.pt\)](http://Inicio(livroreclamacoes.pt)) e afixado em local visível.
2. Aos interessados é garantido o direito de apresentar as suas sugestões/reclamações para tratamento no âmbito do sistema interno da instituição.
3. Quando o preenchimento do livro de reclamações tenha lugar no espaço do CAARPD, e sempre que o utente necessite de ajuda para elaborar a reclamação, poderá recorrer a pessoa da sua confiança ou solicitá-la ao funcionário administrativo, que deverá redigir a

reclamação estritamente de acordo com as instruções do reclamante, lendo-a em seguida caso esse seja o desejo do reclamante.

4. Na ausência ou impossibilidade do funcionário administrativo, competirá a qualquer outro colaborador, escolhido livremente pelo utente de entre os presentes, esta tarefa.

Norma XXIX - Gestão da negligência, abusos e maus-tratos

1. A ACAPO assume uma política de tolerância zero em relação à violência e tem definida uma metodologia para a prevenção, deteção, avaliação, gestão e encaminhamento de casos detetados pelos colaboradores, utentes e familiares.
2. Qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física, emocional e social será analisado em conformidade com as políticas e procedimentos internos.
3. Sempre que um incidente desta natureza seja detetado, deverá ser dado conhecimento à Direção Técnica, à qual cabe acionar os mecanismos adequados a cada situação.

Norma XXX - Litígio

1. Em caso de litígio entre as partes que não possa ser dirimido internamente, as partes convencionam e aceitam o foro da comarca da área geográfica onde se situa a sede da resposta social que desenvolve a prestação de serviços objeto do presente contrato.
2. Em caso de conflitos decorrentes da prestação de serviços, os utentes poderão recorrer, ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, aos Centros de Arbitragem de Litígios de Consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo.
3. Os contactos dos Centros de Arbitragem, referentes à área geográfica de cada um dos CAARPD, poderão ser consultados no respetivo Anexo do presente Regulamento.

Capítulo VII – Disposições Finais

Norma XXXI - Apresentação do regulamento interno e respetivas alterações

1. O regulamento interno e quaisquer alterações ao mesmo são dados a conhecer ao utente, familiar ou seu representante legal, sendo afixado em local visível e de fácil acesso.
2. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que se justifique por forma a garantir a prevalência de Normas de valor superior, ou sempre que os interesses internos da ACAPO o justifiquem, de acordo com a dinâmica de funcionamento desta resposta social.
3. Nos termos da legislação em vigor, as alterações ao Regulamento Interno são comunicadas aos serviços competentes do Instituto da Segurança Social, I.P. com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, aplicando-se, no caso do conhecimento aos utentes, o previsto a esse respeito no presente Regulamento.

Norma XXXII - Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção Nacional da ACAPO, tendo em conta a legislação/Normativos em vigor sobre a matéria.

Norma XXXIII - Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 1 de setembro de 2024.

Aprovado pela Direção Nacional da ACAPO em 11 de julho de 2024.

Lisboa, 11 de julho de 2024

O Presidente da Direção Nacional

Rodrigo Santos

Anexos

Anexo A - CAARPD de Aveiro

Aguarda contratualização com o ISS, I.P.

1. Morada e instalações

O **CAARPD de Aveiro** está sediado na Rua Engenheiro Von Haff n.º 19 – 3810-177 Aveiro e as suas instalações são compostas por:

- Receção;
- 2 gabinetes para atendimento técnico;
- 1 gabinete médico;
- 1 Sala da Direção de Delegação;
- 1 sala para formação;
- 1 sala para reuniões e assembleias;
- 3 casas de banho;
- 1 Cozinha e 1 quarto para treino de atividades da vida diária;
- 1 terraço.

2. Horário de Funcionamento

O CAARPD de Aveiro funciona com o seguinte horário: dias úteis, das 9h-13h e das 14h-17h. Sempre que as atividades o exigirem, este horário poderá ser alargado incluindo o fim de semana.

3. Área de abrangência

Distrito de Aveiro e zonas limítrofes limite.

4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Em caso de conflitos decorrentes da prestação de serviços, os utentes do CAARPD de Aveiro poderão recorrer, ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito na Rua D. Afonso Henriques, n.º 1, 4700-030 Braga. Contacto telefónico: 253619107; E-mail:

geral@cniacc.pt; Site: www.cniacc.pt.

Anexo B - CAARPD do Algarve

1. Morada e instalações

O **CAARPD do Algarve** está sediado na Rua António Bernardo Cruz, n.º 15 – loja, 8000-316 Faro e as suas instalações são compostas por:

- Sala de Espera/ Secretaria;
- 4 Gabinetes: Serviço Social e Psicologia; Reabilitação; Direção/ atendimentos; Sala de Estimulação e Desenvolvimento;
- Sala polivalente/ com cozinha adaptada;
- 3 Instalações sanitárias;
- Anexo.

2. Horário de Funcionamento

O CAARPD do Algarve funciona com o seguinte horário: dias úteis, das 9h - 13h e 14h - 17h. Sempre que as atividades o exijam, este horário poderá ser alargado, incluindo o fim de semana.

3. Área de abrangência

Distrito de Faro e zonas limítrofes.

4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Em caso de conflitos decorrentes da prestação de serviços, os utentes do CAARPD do Algarve poderão recorrer, ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito na Av.^a 5 de Outubro, n.º 55, R/C Dt.º, 8000-075 Faro. Contacto telefónico: 289 823 135; E-mail: info@consumoalgarve.pt; Site: www.consumidoronline.pt.

Anexo C - CAARPD de Braga

1. Morada e instalações

O CAARPD de Braga está sediado na Rua Cruz de Pedra, n.º 114, Braga e as suas instalações são compostas por:

- Receção/Sala de Espera; Secretaria;
- Instalações sanitárias;
- Gabinetes: Serviço Social; Psicologia; Reabilitação Psicomotora/ Psicomotricidade; Locomoção;
- Sala de Estimulação e Desenvolvimento;
- Sala de Informática;
- Salão Polivalente;
- Copa;
- Garagem;
- Terraço.

2. Horário de Funcionamento

O CAARPD de Braga funciona com o seguinte horário: dias úteis, das 9h às 17h.

Sempre que as atividades o exigirem, este horário poderá ser alargado, incluindo o fim de semana.

3. Área de abrangência

Distrito de Braga e distritos limítrofes.

4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Em caso de conflitos decorrentes da prestação de serviços, os utentes do CAARPD de Braga poderão recorrer, ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ao Tribunal Arbitral de Consumo, sito na Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga. Contacto telefónico: 253 617 604; E-mail: geral@ciab.pt; Site: www.ciab.pt.

Anexo D - CAARPD de Castelo Branco

1. Morada e instalações

O CAARPD de Castelo Branco está sediado na Rua Ruivo Godinho, n.º 27, r/c, loja A e B, Castelo Branco e as suas instalações são compostas por:

- Sala de espera;
- Secretaria;
- Gabinetes: Psicologia; Serviço Social; Terapia Ocupacional/ Sala de estimulação sensorial;
- Sala multimédia;
- Sala de reuniões;
- Copa;
- Instalações sanitárias.

2. Horário de Funcionamento

O CAARPD de Castelo Branco funciona com o seguinte horário: dias úteis das 9h às 13h e das 14h às 17h. Sempre que as atividades o exigirem, este horário poderá ser alargado, incluindo o fim de semana.

3. Área de abrangência

Distrito de Castelo Branco e zonas limítrofes.

4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Em caso de conflitos decorrentes da prestação de serviços, os utentes do CAARPD de Castelo Branco poderão recorrer, ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito na Rua D. Afonso Henriques, n.º 1, 4700-030 Braga. Contacto telefónico: 253 619 107; E-mail: geral@cniacc.pt; Site: www.cniacc.pt.

Anexo E - CAARPD de Coimbra

1. Morada e instalações

O CAARPD de Coimbra está sediado na Rua dos Combatentes da Grande Guerra, S/C 113, 3030-181 Coimbra e as suas instalações são compostas por:

- Sala de espera; Receção/secretaria;
- Instalações sanitárias; Balneários;
- Gabinetes: Direção/atendimento/reuniões; Direção técnica; Ação social; Formadores/integração profissional; Coordenador do SGQ;
- Sala da formação teórica;
- Sala de informática;
- Sala de treino das atividades da vida diária;
- Sala de espaço de criação; Sala de atividades de lazer;
- Salão multiusos;
- Bar;
- Arrumos.

2. Horário de Funcionamento

O CAARPD de Coimbra funciona com o seguinte horário: dias úteis, das 9h30 às 17h30. Sempre que as atividades o exigirem, este horário poderá ser alargado, incluindo o fim de semana.

3. Área de abrangência

Distrito de Coimbra e zonas limítrofes.

4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Em caso de conflitos decorrentes da prestação de serviços, os utentes do CAARPD de Coimbra poderão recorrer, ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra, sito na Av.^a Fernão Magalhães, n.º 240, 1.º, 3000-172 Coimbra. Contacto telefónico: 239 821 690; E-mail: geral@cacrc.pt; Site: www.centrodearbitragemdecoimbra.com.

Anexo F - CAARPD de Leiria

1. Morada e instalações

O CAARPD de Leiria está sediado na Avenida Adelino Amaro da Costa, lote 20, loja E 2415-367 Leiria e as suas instalações são compostas por:

- Sala de Espera/ Secretaria;
- Instalações sanitárias;
- Cozinha;
- Gabinetes: Serviço Social; Serviço de Reabilitação; Psicologia/ Sala de Estimulação e Desenvolvimento;
- Sala de Atendimentos e Reuniões/ Biblioteca;
- Sala de arrumos.

2. Horário de Funcionamento

O CAARPD de Leiria funciona com o seguinte horário: dias úteis, das 9h às 13h e das 14h às 17h. Sempre que as atividades o exigirem, este horário poderá ser alargado, incluindo o fim de semana.

3. Área de abrangência

Distrito de Leiria e zonas limítrofes.

4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Em caso de conflitos decorrentes da prestação de serviços, os utentes do CAARPD de Leiria poderão recorrer, ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito na Rua D. Afonso Henriques, n.º 1, 4700-030 Braga. Contacto telefónico: 253 619 107; E-mail:

geral@cniacc.pt; Site: www.cniacc.pt.

Anexo G - CAARPD de Lisboa

1. Morada e instalações

O CAARPD de Lisboa está sediado na Rua Francisco Lyon de Castro loja 12 Entrecampos, 1600-311 Lisboa e as suas instalações são compostas por:

- Receção;
- Secretaria;
- Instalações sanitárias;
- Gabinetes: Técnicos; Atendimento; Direção;
- Cozinha/copa.

2. Horário de Funcionamento

O CAARPD de Lisboa funciona o seguinte horário: segunda, quarta, quinta e sexta das 9h às 17h e terça das 9h às 19h. Sempre que as atividades o exigirem, este horário poderá ser alargado, incluindo o fim de semana.

3. Área de abrangência

Distrito de Lisboa e zonas limítrofes.

4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Em caso de conflitos decorrentes da prestação de serviços, os utentes do CAARPD de Lisboa poderão recorrer, ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, sito na Rua dos Douradores, n.º 116, 2.º, 1100-207 Lisboa. Contacto telefónico: 218 807 030; E-mail:

juridico@centroarbitragemlisboa.pt; Site: www.centroarbitragemlisboa.pt.

Anexo H - CAARPD do Porto

1. Morada e instalações

O CAARPD do Porto está sediado na Rua do Bonfim, n.º 215, 4300-069 Porto e as suas instalações são compostas por:

- Receção/Sala de Espera;
- Secretaria;
- Instalações sanitárias;
- Gabinetes: Serviço Social; Psicologia; Orientação e Mobilidade; Braille e TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação);
- Sala de Estimulação e Desenvolvimento;
- Sala da Direção;
- Auditório.

2. Horário de Funcionamento

O CAARPD do Porto funciona com o seguinte horário: dias úteis, das 9h às 17h. Sempre que as atividades o exigirem, este horário poderá ser alargado, incluindo o fim de semana.

3. Área de abrangência

Distrito do Porto e zonas limítrofes.

4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Em caso de conflitos decorrentes da prestação de serviços, os utentes do CAARPD de Porto poderão recorrer, ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Porto, sito na Rua Damião Góis, 31, loja 6, 4040-225 Porto. Contacto telefónico: 225 508 349; E-mail: cicap@cicap.pt; Site: www.cicap.pt.

Anexo I - CAARPD de Viana do Castelo

1. Morada e instalações

O CAARPD de Viana do Castelo está sediado em Rua Nova de São Bento, 5 a 11, 4900-472 Viana do Castelo e as suas instalações são compostas por:

- Sala de Espera;
- Secretaria;
- Instalações sanitárias;
- Sala comum para reuniões/atividades;
- Gabinetes: Reabilitação; Psicologia; Orientação e Mobilidade; Serviço Social; TIC/Braille; Estimulação e Desenvolvimento.

2. Horário de Funcionamento

O CAARPD de Viana do Castelo funciona com o seguinte horário: dias úteis, das 9h às 12h30 e das 13h30 às 17h. Sempre que as atividades o exijam, este horário poderá ser alargado, incluindo o fim de semana.

3. Área de abrangência

Distrito de Viana do Castelo e zonas limítrofes.

4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Em caso de conflitos decorrentes da prestação de serviços, os utentes do CAARPD de Viana do Castelo poderão recorrer, ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ao Tribunal Arbitral de Consumo, sito na Av. Rocha Paris, 103, 4900-394 Viana do Castelo. Contacto telefónico: 258 809 335; E-mail: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt; Site: www.ciab.pt.

Anexo J - CAARPD de Vila Real

1. Morada e instalações

O CAARPD de Vila Real está sediado na Urbanização Quinta da Levada, Lote 3, Loja 7, 5000-419 Vila Real e as suas instalações são compostas por:

- Sala de Espera;
- Receção/Serviços Administrativos;
- Instalações sanitárias;
- Sala comum para reuniões/atividades;
- Copa;
- Gabinetes: Psicologia; Terapias específicas de reabilitação; Serviço Social; Sala de Estimulação Sensorial; Braille e TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação).

2. Horário de Funcionamento

O CAARPD de Vila Real funciona com o seguinte horário: dias úteis, das 9h às 17h.

Sempre que as atividades o exigirem, este horário poderá ser alargado, incluindo o fim de semana.

3. Área de abrangência

Distrito de Vila Real e Bragança e zonas limítrofes.

4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Em caso de conflitos decorrentes da prestação de serviços, os utentes do CAARPD de Vila Real poderão recorrer, ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito na Rua D. Afonso Henriques, n.º 1, 4700-030 Braga. Contacto telefónico: 253 619 107; E-mail:

geral@cniacc.pt; Site: www.cniacc.pt.

Anexo K - CAARPD de Viseu

1. Morada e instalações

O CAARPD de Viseu está sediado na Rua D. Nuno Álvares Pereira, Bloco B1 R/C Esquerdo, 3510-096 Viseu, e as suas instalações são compostas por:

- Receção/Sala de Espera/Serviços Administrativos;
- Instalações sanitárias;
- Gabinetes: Sala de Atendimento; Sala de Estimulação Sensorial; Sala de Ação Social; Sala de Trabalho; Sala da Direção;
- Centro de Treino de Atividades da Vida Diária;
- Sala do CAVI.

2. Horário de Funcionamento

O CAARPD de Viseu funciona com o seguinte horário: dias úteis das 9h às 13h e das 14h às 17h. Sempre que as atividades o exijam, este horário poderá ser alargado, incluindo o fim de semana.

3. Área de abrangência

Distrito de Viseu e zonas limítrofes.

4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Em caso de conflitos decorrentes da prestação de serviços, os utentes do CAARPD de Viseu poderão recorrer, ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito na Rua D. Afonso Henriques, n.º 1, 4700-030 Braga. Contacto telefónico: 253 619 107; E-mail:

geral@cniacc.pt; Site: www.cniacc.pt.