



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário



Aprovado pela Direção da Instituição
janeiro 2025

CAPÍTULO I Disposições Gerais

NORMA I Âmbito de Aplicação

A Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos de Pedorido (ARPIP) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com sede em Germunde, Pedorido, com acordo de cooperação com o Centro Distrital de Aveiro, em 14/12/2006, para a resposta de **Serviço de Apoio Domiciliário**, adiante designado abreviadamente por **SAD**.

NORMA II Legislação Aplicável

O funcionamento desta resposta social rege-se pelo estipulado na legislação geral aplicável às IPSS e na legislação específica aplicável ao SAD, nomeadamente:

- a) Lei n.º 76/2015, de 28 de julho (*procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro e sexta alteração ao estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social*);
- b) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro (*aprova os Estatutos das IPSS*);
- c) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março (*Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades provadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional*);
- d) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro (*Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário*);
- e) Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho (*Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário*);
- f) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho na sua atual redação (Portaria n.º 218-D/219, de 15 de julho (*regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social*);
- g) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro (*define o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social...*);
- h) Protocolo de Cooperação assinado entre o MTSS e os representantes das IPSS's;
- i) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- j) Legislação específica publicada e/ou a publicar;
- k) No seu funcionamento serão ainda tidos em consideração o Manual de Gestão da Qualidade, para a resposta social SAD, editado pelo ISS.IP;
- l) Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (*transpõe a Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio*);
- m) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (*estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral*);

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



- n) Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto (*assegura a execução, na ordem jurídica interna, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, doravante designado abreviadamente por Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD)*);
- o) Constituição da República Portuguesa (*A CRP consagra direitos e deveres essenciais que devem ser respeitados e garantidos na sua atuação, nomeadamente, nas relações com os utentes, famílias, trabalhadores e outras entidades. A título de exemplo: Princípio da Dignidade da pessoa Humana; princípio da Igualdade; Direito à segurança Social; Direito à Saúde; Proteção da Família; Direitos dos Idosos e Direitos das Pessoas com Deficiência*).

NORMA III

Definição da Resposta Social

Resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situações de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

NORMA IV

Objetivos

Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objetos de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

- 1 - Para a prossecução dos seus objetivos o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes.
- 2 - Os cuidados e serviços prestados pelo SAD devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias da semana, garantindo, também, sempre que necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados.
- 3 - O SAD deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - f) Serviço de teleassistência.
- 4 - O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b) Apoio psicossocial;
 - c) Confeção de alimentos no domicílio;
 - d) Transporte;
 - e) Cuidados de imagem;
 - f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - g) Realização de atividades ocupacionais.
- 5 - Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), b) e g) do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.

CAPÍTULO II NORMA VI Condições de Admissão

São condições de admissão nesta Instituição:

- a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, de ambos os sexos;
- b) Poderão ser admitidas pessoas que não preenchem estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento, justifique o apoio deste serviço;
- c) A admissão é precedida por um processo de candidatura que implica uma visita domiciliária pela Diretora Técnica.

NORMA VII Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
 - a) Os dados necessários que constam do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Identificação do n.º de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Identificação do n.º Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Identificação do n.º de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - g) Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - h) Outra documentação.

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

2. O período de candidatura decorre no seguinte período: durante todo o ano civil.
 - a) O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 09h30 às 17h00.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Técnica Superior de Serviço Social no seu gabinete na sede da Instituição.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII Critérios de Admissão

1. Critérios de admissão e ponderação:

Fatores de Ponderação	CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
EMERGÊNCIA SOCIAL		
8	Idoso(a) em situação de emergência social	não = 0 pontos sim = 1 ponto
7	Idoso(a) em situação de risco de isolamento social	não = 0 pontos sim = 1 ponto
CARATERIZAÇÃO SOCIO-ECONÓMICA		
9	Idoso (a) em situação social e economicamente mais desfavorecidas; *RPC (rendimento per capita)	RPC 2x SMN = 0 pontos RPC ≥ SMN = 0,30 pontos RPC < SMN = 0,50 pontos RPC < metade do SMN = 1 pontos
6	Idoso(a) sem retaguarda familiar	não = 0 pontos sim = 1 ponto
5	Funcionalidade Familiar	funcional = 0 pontos disfuncional leve = 0,50 ponto disfuncional severa = 1 ponto
4	Condições Habitacionais	Boas = 0 pontos Razoáveis = 0,5 ponto Más = 1 ponto
DEPENDÊNCIA		
3	Grau de Dependência	Independente = 0 pontos Leve = 0,10 pontos Moderada = 0,20 pontos Grave = 0,50 pontos Total = 1 ponto
OUTROS		
2	Idoso(a) que resida na freguesia	não = 0 pontos sim = 1 ponto
1	Apoio Recebido pela Rede Informal	Sempre = 0 pontos Frequentemente = 0,10 pontos Algumas Vezes = 0,20 pontos Raramente = 0,50 pontos Nenhum = 1 ponto

NORMA IX Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

2. A Instituição poderá optar por não viabilizar a admissão caso não reúna as condições necessárias para a adequada prestação de serviços;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.
4. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: comparticipação mensal referente ao mês corrente ou o pagamento correspondente ao período e/ou n.º de dias do mês que integrar a resposta social.

NORMA X Listas de Espera

1. Quando não exista vaga para admissão e os clientes satisfaçam as condições de admissibilidade são inscritos na Lista de Espera;
2. A inscrição do cliente na lista respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissão;
3. A Instituição, periodicamente, procede à atualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra entidade, ou por não pretenderem continuar a fazer parte desta.
4. Quando o candidato ou a família informa sobre novos fatos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi selecionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contato.
5. Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de candidatos volta a contactar todos os candidatos existentes, para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar na resposta social e se as condições em que foram selecionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação de requisitos.
6. Em situação de empate será utilizado como critério de desempate a antiguidade da data de inscrição.

NORMA XI Acolhimento dos Novos Clientes

É elaborado um programa de acolhimento inicial tendo em conta:


1. O acolhimento será efetuado pelo colaborador de referência, ou seja, a Diretora Técnica;
2. O relacionamento com os outros clientes e com os colaboradores;
3. A adaptação ao Espaço;
4. Adequação dos Serviços Prestados.

NORMA XII Processo Individual do Cliente

1 - É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente do qual constam, designadamente:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
- 2 - O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO NORMA XIII Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado nas instalações do Lar de Santa Barbara em Rua da Abe-lhoa n.º 150 – Pedorido 4550-515 União de Freguesias Raiva, Pedorido e Paraíso.
2. As instalações são comuns às respostas sociais Estrutura Residencial para Idosos e Centro de Convívio existindo as seguintes áreas: de acesso, da direção e dos serviços técnicos, de serviços e de instalação para o pessoal.

NORMA XIV Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona todos os dias incluindo feriados e fins-de-semana das 08h00 às 20h00.
2. Os serviços administrativos funcionam das 9h00 – 17h00 de segunda a sexta-feira.

NORMA XV Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 8 do mês em curso, por transferência bancária.
2. Será emitido ao cliente ou ao familiar responsável pelo pagamento/representante legal um recibo com os valores discriminados da participação mensal.

NORMA XVI Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RPC = \frac{RAF}{12 - D}$$

n

Sendo que:

RPC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento anual ou anualizado do agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

3. Composição do Agregado Familiar

Considera-se como agregado familiar apenas o próprio utente.

3.1. – Não são considerados para o efeito do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- Tenham entre si um vínculo contratual (por ex: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- Permaneçam na habitação por um curto período.

4. Rendimento do Agregado Familiar

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

- Trabalho dependente;
- Trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- Pensões (velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);
- Prestações sociais;
- Prediais;
- Capitais;
- Outras fontes de rendimentos

5. Despesas Fixas do Agregado Familiar

5.1 - Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5.2 - Para além das despesas referidas em 5.1. a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

5.3 - Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 5.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

6. Prova dos Rendimentos e Despesas

6.1. São prova de rendimentos a Declaração de IRS, Nota de Liquidação e Outros Documentos comprovativos da real situação do agregado (ex: recibos de remunerações, documento comprovativo do Centro Nacional de Pensões).

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

6.2. As dúvidas sobre a veracidade das declarações e/ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até ao valor igual à comparticipação máxima.

7 - Prova dos rendimentos e das despesas fixas

7.1 - A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

7.1.1 - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

7.1.2 - A falta de entrega dos documentos a referidos em 7.1. no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

7.2 - A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

8 - Montante máximo da comparticipação familiar

8.1 - A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

8.2 - O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

8.2.1 - Tratando-se de respostas sociais a iniciar a atividade, o cálculo do custo médio real do utente tem em conta as despesas orçamentadas e o número de utentes previstos para o ano correspondente.

A comparticipação familiar pela utilização dos serviços de SAD é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar entre os 30% e 70%;

Número Serviços	Dias úteis	Dias uteis + Feriados e Fins-de-semana
2	30% (percentagem mínima aplicável)	35%
3	40%	45%
4	45%	50%
5	55%	60%
6	65%	70%

8.3. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

9 - Redução da comparticipação familiar

Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

10 - Revisão da comparticipação familiar

10.1 - As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil.

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

10.2 - Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, as instituições podem proceder à revisão da respetiva comparticipação.

NORMA XVII Refeições

1. As refeições decorrem dentro dos seguintes horários:

Pequeno-almoço das 08h30 às 10h00;

Almoço das 12h00 às 13h00;

Lanche das 15h30 às 16h30;

Jantar das 19h00 às 20h00.

2. O cliente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo, em situações especiais atendíveis pela Diretora.
3. A alimentação especial é prevista na ementa segundo aconselhamento do clínico ou da nutricionista.

NORMA XVIII Atividades/Serviços Prestados

Todos os serviços prestados são registados, datados e assinados pelos executores.

1. Higiene e cuidados de imagem:

- a) Estão definidos para cada cliente de acordo com o Plano de Cuidados;
- b) Os cuidados são realizados em função do definido consoante as necessidades especiais ou cuidados específicos.

2. Cuidados de saúde:

- a) Os cuidados estão definidos para cada cliente de acordo com o Plano de Cuidados;
- b) Quando não for possível a prestação de serviços por parte da instituição, devido a indisponibilidade de recursos humanos ou técnicos, esta deve articular com o Centro de Saúde local para que este dê a resposta necessária ao cliente;
- c) Está definido o responsável pela supervisão dos cuidados de cada cliente;

3. Apoio psicossocial:

- a) Fazem parte do Apoio Psicossocial ao cliente as seguintes atividades: avaliação e intervenção psicológica, acompanhamento social, apoio informativo e formativo, apoio nos cuidados Post-Mortem;
- b) Quando especificado no Plano de Cuidados é assegurado o apoio psicológico e social ao cliente e pessoa(s) próxima(s);
- c) A prestação de apoio é articulada entre os técnicos e os restantes elementos da Resposta Social;
- d) Assegura-se a gestão de parcerias institucionais e das redes de suporte formais e informais no domínio do apoio psicossocial;

4. Tratamento de roupas:

- a) A roupa deve ser devidamente identificada pelo cliente ou seu representante legal antes do início do serviço;
- b) A recolha da roupa é realizada pelas Ajudantes de Ação Direta o que implica o acompanhamento por parte do cliente ou seu representante legal;

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



- c) O tratamento de roupa é executado na lavandaria do Lar de Santa Barbara pelas Colaboradoras do SAD ou em serviço de lavandaria exterior;
- d) O período desde a recolha à entrega da roupa ao cliente será no máximo de 5 dias úteis;
- e) A entrega da roupa é realizada pelas Ajudantes de Ação Direta o que implica o acompanhamento por parte do cliente ou seu representante legal;

5. Higiene Habitacional:

- a) São prestados serviços de limpeza que incluem mudança de roupa da cama, das instalações sanitárias, e dos locais utilizados pelo cliente (quarto, cozinha, local de permanência durante o dia);
- b) A periodicidade dos serviços é definida em Plano de Cuidados;
- c) Os produtos de higiene utilizados devem ser adquiridos pelo cliente ou seu responsável legal;
- d) Os registos fazem parte integrante do processo individual do cliente;
- e) Todos os serviços prestados são registados, datados e assinados pelos executores.

6. Reparações no Domicílio:

- a) Sempre que necessário este tipo de serviço o cliente deve requerer os serviços junto das Ajudantes de Ação Direta, as quais devem solicitar à Diretora Técnica da Resposta a agilização de meios para a realização;
- b) Sempre que os colaboradores de SAD considerarem pertinente pequenas intervenções no domicílio que permitam maior segurança e conforto do cliente devem solicitar a Diretora Técnica uma visita domiciliária. Posteriormente é feita articulação com o cliente ou responsável legal no sentido de definirem o plano de intervenção;
- c) Todos os serviços prestados são registados, datados e assinados pelos executores.

7. Acompanhamento ao exterior:

- a) O acompanhamento do cliente ao exterior é assegurado conforme o estabelecido no Plano de Cuidados;
- b) Quando for disponibilizado ao cliente transporte para as deslocações este encontra-se de acordo com a legislação em vigor estando asseguradas as normas de higiene e segurança;
- c) São respeitadas as regras de acompanhamento e condições em que o cliente se pode deslocar ao exterior;
- d) Todos os serviços prestados são registados, datados e assinados pelos executores assim como avaliação dos mesmos.

8. Apoio na aquisição de bens e serviços:

- a) O âmbito de intervenção dos colaboradores na aquisição de bens e serviços está definido conforme o estabelecido no Plano de Cuidados;
- b) São registadas todas as transações financeiras realizadas pelos colaboradores em nome do cliente sendo solicitados comprovativos das aquisições de bens e serviços;
- c) Todos os serviços prestados são registados, datados e assinados pelos colaboradores.

9. Atividades socioculturais:

- a) Anualmente é elaborado um Plano de Atividades Socioculturais a realizar com os clientes;
- b) O Plano de Atividades Socioculturais é desdobrado em planos de atividades por cada cliente ou grupo de clientes, nas seguintes áreas: formação/informação, lúdico-recreativas, culturais, desportivas, espiritual e/ou religiosas, quotidianas, sociais e outras;
- c) O Plano de Atividades é elaborado considerando a avaliação das necessidades e expectativas do

cliente;

- d) Para cada atividade sociocultural tipo são definidos objetivos, ações, metodologia, com respetivo local de realização, data prevista e responsáveis;
- e) A Resposta Social assegura-se que estão reunidas todas as condições de segurança para a prática de determinadas atividades;
- f) Existem responsáveis pela elaboração, alteração, monitorização e avaliação do plano de atividades socioculturais;

10. Passeios ou Deslocações

- 1. Estão previstos no Plano Anual de Atividades deste serviço alguns passeios a serem realizados com os idosos. A realização desses passeios obedece às seguintes regras:
 - a) São comunicados aos clientes e/ou ao seu representante legal com pelo menos uma semana de antecedência relativamente à data prevista para a realização do mesmo e ao modo como o mesmo decorrerá;
 - b) Caso não seja possível à Instituição suportar os gastos com transporte ou outros, será solicitado aos clientes que contribuam monetariamente para o efeito.
 - c) Nos passeios / deslocações, os idosos estarão acompanhados pela Animadora e pelas Ajudantes de Ação Direta.

NORMA XIX Quadro de Pessoal

- 1. O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2.1. Técnica Superior de Serviço Social:

- a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo obrigatoriamente à visita domiciliária;
- b) Estudar e Propor a comparticipação do utente de acordo com os critérios definidos;
- c) Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
- d) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial (apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro);
- e) Fomentar e reforçar as relações entre utentes, os familiares, os amigos e a comunidade.
- f) a) Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;
- g) Incentivar a organização de atividades, fomentando a interação entre as diversas instituições a nível do concelho;
- h) Fomentar a participação dos idosos na vida diária da instituição.

2.3 Animador(a) Social:

- a) Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objetivos da resposta social;
- b) Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



2.4. Administrativa:

- a) Executar as funções de contabilidade e tesouraria, expediente, dactilografia e arquivo;
- b) Proceder ao levantamento das pensões dos utentes, quando necessário;
- c) Organizar e manter atualizados os processos do pessoal;
- d) Colaborar no controle de assiduidade e pontualidade do pessoal;
- e) Apoiar na preparação dos planos de férias, folgas e horários do pessoal.

2.5. Ajudante-Familiar/Ajudante de Ação Direta (trabalha diretamente com idosos, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar:

- a) Receber os utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização do equipamento/serviços;
- b) Proceder ao acompanhamento diurno e/ou noturno dos utentes, dentro e fora dos serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação dos tempos livres;
- c) Prestar os cuidados de higiene e conforto aos clientes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
- d) Assegurar a alimentação regular dos clientes;
- e) Proceder ao acompanhamento das refeições;
- f) Apoiar na confeção de refeições e no tratamento de roupas do domicílio;
- g) Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- h) Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- i) Substituir as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos clientes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- j) Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- k) Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações e atividades de animação;
- l) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afetem o seu bem-estar, por forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
- m) Conduzir, quando necessário, a viatura da Instituição.

2.6 Cozinha:

- a) Preparar e confeccionar o almoço, lanche e jantar;
- b) Distribuir as refeições;
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, despensa e anexos com a colaboração da ajudante de cozinha;
- d) Apresentar superiormente a listagem de material necessário ao funcionamento da cozinha;
- e) Colaborar na elaboração de ementas;
- f) Administrar a despensa e requisitar os géneros alimentícios necessários à confeção das refeições.

2.8 Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais:

- a) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- b) Colaborar na higiene dos espaços funcionais do utente;
- c) Colaborar na distribuição de refeições.

2.9 Motorista:

- a) Conduzir os veículos da Instituição para deslocações de clientes e produtos relacionados com a resposta social;
- b) Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos;
- c) Verificar diariamente os níveis de óleo e de água e a pressão dos pneus.

NORMA XX Diretora Técnica

1. A direção técnica é assegurada por um elemento com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
2. Ao diretor técnico compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
3. As funções de diretor técnico podem ser exercidas a 50% quando o SAD funcione isoladamente e a sua capacidade seja inferior a 60 utentes.
4. Quando o SAD funcione integrado num estabelecimento de apoio social a direção técnica pode ser assegurada pelo diretor técnico desse estabelecimento.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES NORMA XXI

Direitos dos Cliente, Descendentes e Representante Legal

5. O respeito pela sua identidade e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
6. Utilização das salas de convívio, bem como outros espaços comuns e participarem de livre vontade nas atividades realizadas com e para os clientes;
7. A satisfação das necessidades físicas, psíquicas e sociais;
8. Alimentação inserida num programa nutricional elaborado por um nutricionista;
9. Limpeza e asseio dos espaços; apoio nas atividades de vida diária, tratamento de roupas.
10. Participação com opiniões, sugestões e solicitações, que contribuam para o bom funcionamento do SAD e para que se criem respostas que aumentem os seus níveis de satisfação e bem-estar.
11. Confidencialidade relativa a todas as informações fornecidas por si;
12. Respeito pela etnia, cultura, religião, língua, sexo, idade, orientação sexual e estilo de vida do cliente
13. Privacidade e dignidade;
14. A inviolabilidade da correspondência sem a prévia autorização do cliente e/ou representante legal;
15. A faculdade de usar o livro de reclamações;
16. Obter informação sobre todas as atividades programadas e sua calendarização;
17. Beneficiar de condições que fomentem o relacionamento com os familiares e/ou amigos, colaboradores e comunidade, segundo os seus interesses;

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



18. Participar em atividades diárias, na medida dos seus desejos, preferências e capacidades;
19. Gozar da liberdade de movimentação interna e externa, compatível com as suas capacidades;
20. Obter a participação dos familiares ou do seu representante legal, sempre que possível e quando desejável para um maior bem-estar e equilíbrio bio - psíquico;
21. Obter apoio na gestão dos seus rendimentos, quando solicitado e no caso de incapacidade;
22. O Direito a ser informado sobre qualquer alteração ao estabelecido em contrato de prestação de serviços e em regulamento interno.

NORMA XXII

Deveres dos Clientes, Descendentes e Representante Legal

Constituem deveres do cliente, descendentes e representante legal, os seguintes:

1. Cumprir o regulamento e normas estabelecidas ou a estabelecer;
2. Liquidar a contribuição mensal e as despesas que lhes sejam imputadas;
3. Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades;
4. Exigir do pessoal apenas funções do âmbito das suas competências profissionais, sem, contudo, prescindir dos serviços a que tem direito;
5. Obedecer às normas de organização e funcionamento da Reposta Social;
6. Zelar pela conservação e boa utilização dos equipamentos e espaços;
7. O respeito por todas as pessoas que integram a Instituição;
8. Respeitar as indicações médicas e de enfermagem no que concerne à alimentação e medicação, pelo que a administração de alimentos, bebidas e medicamentos deve ser comunicada à Diretora da Reposta Social;
9. Respeitar e tratar com civismo e lealdade os colaboradores e outro cliente da Instituição;
10. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos em uso no SAD e não causar danos às pessoas com quem estabelecem relação;
11. Colaborar, na medida das suas possibilidades na execução de procedimentos que melhorem a convivência e o bom funcionamento do SAD.

NORMA XXIII

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Ser respeitado o seu bom-nome;
2. Serem zeladas as suas instalações e equipamentos;
3. Não admitir candidatos/cliente fora das condições e critérios de admissão previstos em regulamento;
4. Determinar e cobrar a participação familiar pela frequência do SAD;
5. Cobrar através dos Serviços Administrativos outras importâncias destinadas a custear atividades extras autorizadas por escrito pelo Responsável do Cliente;
6. Fazer cumprir os horários e demais regras constantes do presente Regulamento.

NORMA XXIV

Deveres da Instituição

Constituem deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar do cliente;

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

2. Proporcionar o acompanhamento adequado;
3. Respeitar a individualidade de cada cliente, garantindo-lhes os seus direitos, mas também exigindo o cumprimento dos seus deveres;
4. Cumprir o Regulamento e assegurar o normal funcionamento do SAD;
5. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos do cliente;
6. Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento, que permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades do cliente;
7. Garantir a observação médica do pessoal ao serviço, no mínimo anualmente, obtendo certificado do seu atestado sanitário;
8. Facultar o acesso do pessoal à frequência de ações de formação organizadas pelas entidades acreditadas para o efeito;
9. Facultar aos serviços competentes de fiscalização e inspeção o acesso a todas as dependências do estabelecimento e as informações indispensáveis à avaliação e fiscalização do seu funcionamento;
10. Remeter aos serviços da segurança social:
 - a) O preçário em vigor, os mapas estatísticos e a relação do pessoal existente no estabelecimento;
 - b) As alterações ao regulamento interno até 30 dias antes da sua entrada em vigor;
 - c) No prazo de 30 dias, informação de qualquer alteração dos elementos constantes de licença de funcionamento, bem como, da interrupção ou cessação dos serviços e atividades prestados por iniciativa da instituição;
 - d) Declaração em como não se verifica qualquer impedimento legal para o exercício de cargo nos órgãos sociais;
 - e) Outra documentação prevista em legislação específica aplicável.
11. As demais obrigações decorrentes do acordo de cooperação celebrado com a segurança social.

NORMA XXVI Direitos dos Colaboradores

São direitos dos Colaboradores, designadamente:

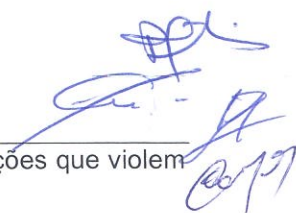
1. Ter acesso a formação adequada;
2. Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
3. Serem tratados com respeito e dignidade por cliente e seus familiares.

NORMA XXVII Deveres Gerais dos Colaboradores

Constituem deveres dos colaboradores:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, as normas laborais e convencionais em vigor regulamentos e determinações da Direção da Instituição;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
3. Tratar o cliente, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



6. Guardar lealdade à Instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e trabalhadores;
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
11. Prestigiar a Instituição e zelar pelos seus interesses, comunicando os atos que os lesem sempre que tenham conhecimento dos mesmos;
12. Proceder dentro da Instituição como verdadeiro profissional, com correção e apurmo moral;
13. A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade;
14. Comunicar as faltas e deficiências à Diretora Técnica de que tenham conhecimento;
15. Não exercer qualquer influência no cliente ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão mais bem servidos;
16. Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;
17. Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho.

NORMA XXXII

Direitos dos Responsáveis/Familiares

São direitos dos Responsáveis/Familiares, designadamente:

1. Serem informados sobre a integração e evolução do cliente na instituição;
2. Serem ouvidos, sobre os seus medos e receios relacionados com o cliente;
3. Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados;
4. Serem informados sobre qualquer alteração ocorrida no estabelecido em regulamento interno e/ou contrato de prestação de serviços.

NORMA XXIX

Deveres dos Responsáveis/Familiares

São deveres dos Responsáveis/Familiares, designadamente:

1. Tratar com respeito e dignidade os cliente, colaboradores e Direção;
2. Proceder atempadamente ao pagamento das participações familiares;
3. Respeitar e fazer cumprir o Regulamento.

NORMA XXX

Depósito e Guarda dos Bens dos Cliente

1. No ato da admissão do cliente será entregue uma cópia da chave da porta principal do domicílio caso o(a) idoso(a) resida sozinho.

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

2. O SAD não se responsabiliza por quaisquer bens ou valores, cuja guarda não lhe tenha sido expressamente confiada e de que esta não tenha passado documento, comprovativo dessa entrega, com discriminação completa desses bens e valores.

NORMA XXXI Cessação da Prestação de Serviços

1. A cessação do contrato pode ocorrer por: caducidade, revogação por acordo, resolução por iniciativa de qualquer das partes.
2. Por denúncia, e sempre que possível, a intenção de cessar a frequência da resposta social deve ser comunicada à instituição com o aviso prévio de 30 dias. O pagamento será ajustado proporcionalmente ao período de vigência do contrato, sendo esta cessação admissível nas seguintes situações:
 - Insatisfação do utente;
 - Mudança de resposta social;
 - Inadaptação do utente aos serviços;
 - Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação do apoio;
 - Por morte;
3. A instituição pode cessar a prestação de serviços, com aviso prévio mínimo de 30 dias, nas seguintes situações:
 - a) Quando houver uma alteração do estado de saúde do utente por forma a que a resposta social deixe de ter condições efetivas para responder às novas necessidades do utente. Em articulação com a família do utente e/ou com outros serviços da Comunidade tentar-se-á encontrar uma resposta mais adequada;
 - b) Sempre que o utente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da instituição;
 - c) Quando houver incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - d) A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da direção da Instituição, sob proposta da direção técnica de SAD, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada com aviso prévio mínimo de 30 dias e acatando sempre que o utente dispõe de resposta alternativa

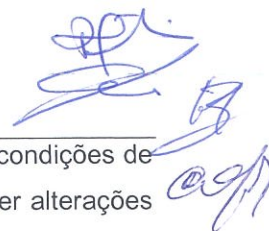
NORMA XXXII Captação de imagens

Aquando da admissão do cliente o próprio ou o seu representante terá de assinar uma declaração, disponibilizada pela Instituição, informando se autoriza ou não a captação de imagens e sua publicação online e/ou em suporte papel.

NORMA XXXIII Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente, responsável do cliente e a entidade proprietária do serviço é celebrado, por escrito, um contrato.
2. No contrato constam os principais direitos e deveres dos outorgantes, o tempo de duração do contrato e as condições em que pode haver lugar à cessação dos serviços prestados;

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



3. No Contrato ou em adenda, estão previstos os serviços prestados pela resposta social, as condições de acesso, o preçário (incluído extra mensalidade) e respetivos horários, bem como, quaisquer alterações que venham a ocorrer nas matérias referidas;
4. A adenda ao contrato será apenas utilizada quando houver apenas a atualização da comparticipação familiar.

NORMA XXXIV **Livro de Reclamações**

De acordo com a legislação em vigor a Instituição, possui livro de reclamações, em suporte de papel, que poderá ser solicitado sempre que a situação o justifique e livro de reclamações eletrónico.

Norma XXXV **Reclamações**

Toda e qualquer insatisfação que seja transmitida diretamente de um cliente, fornecedor ou parceiro por impresso próprio disponibilizado nos serviços administrativos da Instituição terá o tratamento e encaminhamento previsto em procedimento de Gestão de Reclamações da Instituição.

CAPÍTULO V **PREVENÇÃO DE MAUS-TRATOS, ABUSOS E NEGLIGÊNCIA** **NORMA XXXVI**

Metodologia de gestão das situações de negligência, abuso e maus-tratos

Este procedimento tem por objetivo descrever a metodologia para a atuação em caso de suspeita de maus-tratos, abusos ou negligência, dentro ou fora da instituição, de modo a assegurar que:

- a) O utente é protegido destas situações;
- b) Os profissionais tenham uma atuação preventiva e proativa perante suspeita de ocorrências desta natureza;
- c) Estão definidas as responsabilidades.

CAPÍTULO VI **DISPOSITIVOS FINAIS** **NORMA XXXVII**

Alterações do Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento ou da estrutura prestadora de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas no prazo de 30 dias à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA XXXVIII

Lacunas ou Casos Omissos

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

NORMA XXIX

Foro Competente

Em caso de conflito o foro competente é o tribunal judicial da comarca de Castelo de Paiva.

Rede de Arbitragem de Consumo

1. Têm como principal objetivo proporcionar aos consumidores meios mais simples, rápidos e económicos para resolver conflitos, sem necessidade de recorrer ao sistema judicial.
2. O concelho de Castelo de Paiva pertence à região do Tâmega e Sousa pelo que em qualquer situação para resolução de conflito deverá aceder-se online ao seguinte Centro:

[Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa](#) (TRIAVE)

NORMA XL

Disposições complementares

1. Compete à Direção da ARPIP emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.
2. Os casos omissos do presente regulamento serão resolvidos por deliberação da direção da ARPIP e por despacho desta.

NORMA XLI

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovação pela Direção da Instituição e validado pelos serviços do Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro.

Paulo Alexandre Teixeira Martins

Handwritten signatures and initials in blue ink, including what appears to be 'PPS', 'B', and 'CAF'.

ANEXO A

PREÇÁRIO

ATIVIDADES E SERVIÇOS INCLUIDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- a. Fornecimento de refeições;
- b. Alimentação apoiada;
- c. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- d. Cuidados de imagem;
- e. Tratamento de roupas de uso pessoal;
- f. Higiene Habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- g. Atividades de animação e socialização, nomeadamente: animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentares, pagamento de serviços;
- h. Transporte para atividades de animação.

SERVIÇOS EXTRA	
Tipo de Atividade	Valor
Saídas ao exterior (atividades de animação) fora do concelho	A definir conforme a atividade

