

*Handwritten signature and initials*

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**  
**Estrutura Residencial Para Idosos (ERPI)**  
**Minuta**

Entre:

Centro Social de Vila Cã, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa colectiva de Utilidade Pública n.º 504 206 621, com sede em Rua Manuel Francisco Freixeira nº 17, 3100-835 Vila Cã, representada neste acto por Daniel da Silva Santos na qualidade de Presidente da Direcção, portador do C. Cidadão n.º 07205679 e por Manuel Júlio da Silva Rodrigues, portador do C.C. n.º 04002659 na qualidade de Secretário da Direcção, adiante designado por **Primeiro Outorgante e como Segundo (s) Outorgante (s)** -----, com o NIF ----- titular do Documento de Identificação n.º-----, emitido em ----- residente em ----- na qualidade de utente; e ----, com o NIF -----, titular do Documento de Identificação n.º -----, emitido em ----, residente em -----, na qualidade de familiar do utente; e, (tantos quantos os descendentes ou outros com responsabilidade de alimentos) celebram entre si um contrato de prestação de serviços, nos termos e nas cláusulas seguintes:

**CLÁUSULA 1ª**  
**Fins**

O primeiro Outorgante compromete-se a prestar cuidados e serviços ao segundo subscritor (utente) nas instalações da Instituição, no âmbito da resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, conforme o previsto nas NORMAS--- do Regulamento Interno de Funcionamento desta resposta social.

**CLAUSULA 2ª**  
**Objecto de Contrato**

O primeiro Outorgante assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Refeições
- b) Alojamento
- c) Cuidados de higiene e conforto pessoal
- d) Tratamento de roupas básicas e pessoais
- e) Atividades de animação socioculturais, lúdico-recreativo e ocupacionais
- f) Cuidados de saúde básicos
- g) Cuidados de enfermagem, administração e gestão de fármacos
- h) Apoio nas atividades de vida diária
- i) Apoio Psicossocial

### CLAUSULA 3ª Direitos e Deveres

#### 1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes, convicções, valores, religião e ideal político de forma a obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais.
- b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
- c) Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.
- d) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização ou da respetiva família.
- e) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos colaboradores da ERPI.
- f) A prestação dos serviços solicitados e contratados por vontade própria para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia, bem-estar físico e qualidade de vida, usufruindo do plano de cuidados estabelecidos.
- g) Ter conhecimento da ementa semanal ou mensal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
- h) Exigir qualidade, higiene e segurança nos serviços prestados dentro das condições logísticas e humanas da ERPI.
- i) Participar em todas as atividades de acordo com o seu interesse e possibilidades;
- j) Receber visitas dos seus familiares e amigos;
- k) Beneficiar da presença permanente de um familiar ou amigo, em caso de fase terminal;
- l) Não ser suspenso ou excluído da instituição sem previamente ser ouvido sobre tal matéria e exercer direito de defesa.

#### 2. São deveres dos utentes/representantes:

- a) Cooperar com os colaboradores da ERPI na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além dos contratados e do plano estabelecido.
- b) Tratar com dignidade e respeito os colaboradores (funcionários) da ERPI, Direção Técnica e Direção da Instituição, respeitando e cumprindo todas as normas constantes do presente regulamento.
- c) Satisfazer atempadamente os custos da prestação, de acordo com a mensalidade atribuída.
- d) Dar conhecimento e reclamar junto da Direção Técnica ou Ajudantes de Ação Direta de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, relativa ao funcionamento dos serviços e respetivos funcionários.
- e) Apresentar perante o Presidente da Instituição sugestões, reclamações ou queixas, quer verbalmente, quer por escrito, que porventura entenda subscrever ou medidas a providenciar sobre os serviços prestados.
- f) Responsabilizar-se por desacatos ou acidentes que cause no decurso da sua estadia em ERPI.
- g) Contribuir, dentro das suas possibilidades, para as despesas das atividades de convívio e passeios organizados, visitas e atividades afins.
- h) Os utentes devem comunicar ao/à Diretor/a Técnico/a ou à responsável de turno, sempre que pretendam ausentar-se da ERPI, que registam as saídas e as entradas;
- i) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feito fora da Instituição, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a instituição ou para terceiros;



- j) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades de acordo com o estabelecido;

Os representantes devem:

- k) Comparecer nas instalações da ERPI sempre que solicitados;
- l) Devem fornecer vestuário e calçado condigno ao seu familiar;
- m) Receber em sua casa o utente sempre que este o deseje ou respeitar a sua vontade de não querer sair da ERPI;
- n) Tratar de todos os assuntos e pagar as despesas em caso de falecimento do utente, devendo os serviços funerários ser por eles escolhidos, salvo se delegarem na Direção Técnica, por escrito, que os mandará executar, sendo sempre da responsabilidade dos familiares/representantes o pagamento das despesas daí resultantes.

### 3. São deveres da instituição:

- a) Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços do utente.
- b) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social.
- c) Assegurar o bem-estar, a qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana.
- d) Assegurar a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais idóneos com formação e qualificação adequada ao desenvolvimento das atividades da resposta social.
- e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços (funcionários), designadamente através da auscultação dos utentes.
- f) Organizar e manter os ficheiros dos funcionários e dos utentes atualizados.
- g) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar do utente, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
- h) Dispor de um Livro de Reclamações.
- i) Manter devidamente atualizados os valores das comparticipações e respetivas condições de prestação.
- j) Fornecer a cada utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como ser-lhe comunicadas as alterações posteriormente introduzidas.
- k) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela resposta social.
- l) Afixar, em local visível, o nome do/a Diretor/a Técnico/a e/ou do/a Técnico/a de Serviço Social responsável pela resposta social assim como o quadro de pessoal afeto à resposta social.
- m) Potenciar a participação do utente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade.
- n) Proceder admissão dos utentes, de acordo com os critérios definidos neste regulamento.

### 4. São direitos da instituição:

- 5. Ver cumprido o que foi acordado no ato de admissão de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- 6. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- 7. Ver respeitado o património da instituição;
- 8. Obter elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou representante legal no ato de admissão;
- 9. Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão desta resposta social o utente que de forma grave ou reiterada, viole as regras constantes neste regulamento.

**CLAUSULA 4ª**  
**Local da prestação de Serviços**

No âmbito do presente contrato, o primeiro contratante compromete-se a prestar os serviços na sede da Instituição.

**CLAUSULA 5ª**  
**Duração e Horário da Prestação de Apoio Social**

A ERPI da instituição funciona durante todo o ano, na modalidade "24 horas", conforme as necessidades dos clientes e o previsto no Acordo de Cooperação celebrado com a Segurança Social, podendo no entanto encerrar quando superiormente recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.

O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª a 6ª das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h30.

**CLAUSULA 6ª**  
**Condições de alteração, suspensão e rescisão de contrato**

1. É considerada condição de alteração do contrato a integração noutra resposta social da Instituição;
2. O serviço de ERPI da instituição só será interrompido quando superiormente recomendado pelos serviços oficiais de saúde;
3. São consideradas condições de suspensão ou rescisão do contrato:
  - a) Não adaptação do utente;
  - b) O falecimento do utente, a necessidade de cuidados especiais por virtude do agravamento do seu estado de saúde e por desistência do utente e/ou representante legal /familiar.
  - c) Incumprimento das cláusulas contratuais.

**CLAUSULA 7ª**  
**Comparticipação financeira**

1. Pela retribuição dos serviços prestados, o segundo outorgante obriga-se a pagar ao primeiro outorgante a quantia mensal de -----€, calculada de acordo com as normas vigentes reguladoras das participações dos utentes/famílias pela utilização de serviços e equipamentos e constantes no regulamento Interno de Funcionamento, assim discriminadas, (Discriminar as participações do utente e dos descendentes ou de outros);
2. O montante é atualizado no início de cada ano civil, sem prejuízo da alterações que ocorram, designadamente no rendimento per-capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar;
3. A participação mensal será paga até ao dia oito do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão;
4. O segundo outorgante tem direito a uma redução de 15% da mensalidade em caso de ausência por doença devidamente comprovada que exceda 15 dias consecutivos;
5. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade;
6. O atraso culposo no pagamento da participação implica o pagamento de uma compensação correspondente a 5% por cada dia de atraso.



**CLAUSULA 8ª**  
**Pagamentos Suplementares**

1. No caso do primeiro outorgante realizar actividades que careçam de pagamentos suplementares, deve o segundo outorgante ter conhecimento antecipado e autorizar as mesmas, dando o seu aval em documento próprio.
2. O presente contrato atribui ainda ao 2º outorgante e seus representantes neste acto, a responsabilidade de efectuar o pagamento de todos os extras que advenham da aquisição de outros bens como por exemplo a aquisição de medicamentos, taxas de ambulâncias e/ou outros.

**CLAUSULA 9ª**  
**Deposito e guarda dos bens dos clientes**

- a) A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes ou seus representantes entreguem á sua guarda;
- b) A direcção da instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores e outros objectos que os clientes tenham em seu poder e que não sejam do conhecimento da Direcção ou da Directora Técnica;
- c) Dos bens entregues é feita uma lista, que será assinada pelo cliente e/ou seu representante legal e, pelo colaborador que os recebe, a qual se junta ao Processo Individual do Cliente;
- d) No caso de a entrega ser efectuada em valores monetários, a instituição constituirá uma conta corrente relativa ao cliente e os movimentos serão efetuados mediante registo pelo técnico responsável, em documento próprio;
- e) Na saída definitiva ou após o falecimento do cliente, os seus pertences, valores e dinheiro, que se encontrem á guarda da instituição, serão devolvidos aos seus representantes, contra recibo mas, só depois de completamente satisfeitos os encargos e despesas com a instituição.

**CLAUSULA 10ª**  
**Vigência do contrato**

O presente contrato tem início em .../.../..., vigorando por tempo indeterminado, até que qualquer das partes o denuncie á outra, por escrito e com a antecedência mínima de 30 dias, caducando, ainda, por falecimento do utente ou por integração noutra resposta social da Instituição.

**CLAUSULA 11ª**  
**Competência para dirimir litígio de consumo**

1. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, o consumidor pode recorrer á entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.
2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, o consumidor pode optar pela plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, pela entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local do seu domicílio ou pela entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.
3. Caso não exista(m) entidade(s) de resolução alternativa de litígios nos termos do disposto no número anterior ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro

Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt) e disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org).

**CLAUSULA 12ª**  
**Foro competente**

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

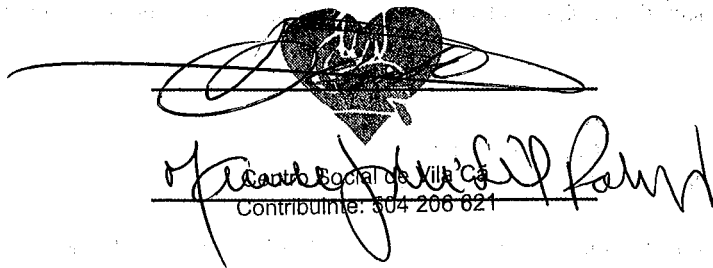
**CLAUSULA 13ª**

**Disposições finais**

1. O segundo outorgante declara ter tomado conhecimento do conteúdo do Regulamento Interno da resposta social, cuja cópia lhe foi facultada no ato de assinatura do presente contrato;
2. Depois de lido o contrato, ambos concordam com o seu teor e será outorgado em duplicado, sendo o original arquivado no processo individual do utente e o duplicado entregue ao segundo outorgante.
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento mediante a celebração de um aditamento assinado pelas partes.
4. Qualquer caso omissis é sujeito a ratificação da Direcção da instituição, tendo sempre em conta o disposto nos seus Estatutos e na Lei geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da solidariedade e economia social.

Vila Cã, 22 de Novembro 2018

1.º OUTORGANTE

  
Centro Social de Vila Cã  
Contribuinte: 304 206 621

2.º OUTORGANTE

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_