



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**  
**Serviço de Apoio Domiciliário**  
**(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 4002659 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) no seu domicilio e/ou nas instalações da Instituição, no âmbito da resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIARIO, conforme o previsto nas NORMAS--- do Regulamento Interno de Funcionamento desta resposta social.

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

1. O primeiro Outorgante compromete-se a prestar cuidados e serviços, no mínimo de dois ao segundo subscritor, predominantemente no seu domicilio e/ou nas instalações da Instituição, no âmbito da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, nomeadamente: **(eliminar as alíneas que não forem aplicáveis)**
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica **(definir)**
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal **( definir )**
  - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados
  - e) Atividades de animação e socialização
  - f) Serviço de teleassistência
  - g) Gestão de fármacos e cuidados básicos de saúde



2. O serviço de apoio domiciliário assegura ainda outros serviços nomeadamente:
  - a) Apoio psicossocial
  - b) Apoio e sensibilização dos familiares para a prestação de cuidados aos utentes
  - c) Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações
  - d) Cedência de ajudas técnicas
  - e) Transporte e acompanhamento à consultas e exames complementares (serviço esporádico)
  - f) Transporte e acompanhamento ao estabelecimento de cuidados de imagem (serviço esporádico)

### **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 e reservado, sempre que esta seja entregue aos colaboradores da Instituição. A chave consta sempre devidamente identificada. No caso de falecimento do utente ou rescisão do contrato de prestação de serviços, a chave é entregue ao familiar responsável.
- 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, 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 Instituição.
- i) Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos aos utentes (por parte de colaboradores da Instituição, familiares ou por terceiros no caso de roubos/assaltos), a Diretora Técnica tem a responsabilidade de auscultar todas as partes envolvidas, mediar e garantir que os direitos dos utentes não são postos em causa, acionando os mecanismos de sanção próprios. Os procedimentos envolvidos encontram-se descritos no manual de gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, referindo ainda fatores de risco associados, instrumentos de rastreio de deteção de maus-tratos e medidas a adotar.

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

- a) Cooperar com os colaboradores da Instituição 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 Instituição, 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 comparticipação 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 descatos ou acidentes que cause no decurso da prestação da SAD.
- 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 atempadamente à Diretora Técnica ou à funcionária responsável pela SAD da sua ausência.
- 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 e/ou terceiros.
- j) Proceder atempadamente ao pagamento das comparticipações de acordo c/ o estabelecido.

Os representantes devem:

- k) Comparecer nas instalações da Instituição sempre que solicitados;
- g) 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. Sempre que o utente tenha qualquer problema de saúde será a família contactada de forma a acompanhar o mesmo, não implicando tal motivo a obrigatoriedade de acompanhamento do utente pelo pessoal da Instituição.

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 nomeado 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 à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos pelo regulamento.

4. São direitos da instituição:

- a) Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- b) Receber atempadamente a comparticipação acordada;
- c) Ver respeitado o património da Instituição;
- d) Obter elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente/familiar/representante legal no ato da admissão;
- e) Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão do utente que de forma grave ou reiterada, viole as regras que constam neste regulamento.

**CLAUSULA 4ª**

**Duração e Horário da Prestação de Apoio Social**

2. A SAD da instituição funciona durante todo o ano, na modalidade "dias úteis", das 09h00 às 18h30 e aos Sábados, das 09h00 às 13h00, conforme as necessidades dos utentes, podendo no entanto encerrar ao longo do ano sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância aos funcionários e quando superiormente recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.
3. A SAD não funcionará nos dias 24 (parte da tarde), 25 (todo o dia) e 31 (parte da tarde) de Dezembro e dia 1 de Janeiro de cada ano.
4. Excepcionalmente, e por deliberação da Direção, a SAD poderá funcionar no dia 24 e 31 de Dezembro de cada ano.
5. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª a 6ª das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h30.

**CLAUSULA 5ª**

**Condições de alteração, suspensão e rescisão de contrato**

1. É considerada condição de alteração do contrato a integração noutra resposta social da Instituição;
2. 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) Mudança de residência;
  - d) Incumprimento das cláusulas contratuais.

**CLAUSULA 6ª**

**Comparticipação financeira**

1. Pela retribuição dos serviços prestados definidos no ponto 1 da cláusula 2ª, o segundo outorgante obriga-se a pagar ao primeiro outorgante a quantia mensal de -----€, calculada de acordo com as normas vigentes



reguladoras das comparticipações dos utentes/famílias pela utilização de serviços e equipamentos e constantes no regulamento Interno de Funcionamento, assim discriminadas;

2. O montante é atualizado no início de cada ano civil, sem prejuízo das alterações que ocorram, designadamente no rendimento per-capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar;
3. A comparticipação 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 comparticipação 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 comparticipação;
6. O atraso culposo no pagamento da comparticipação implica o pagamento de uma compensação correspondente a 5% por cada dia de atraso.

#### **CLAUSULA 7ª** **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 serviços esporádicos e extras que advenham da aquisição de outros bens como por exemplo a aquisição de medicamentos, taxas de ambulâncias e/ou outros.

#### **CLAUSULA 8ª** **Deposito e guarda dos bens dos utentes**

- a) A instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores que os utentes ou seus representantes entreguem à sua guarda;
- b) Quando solicitado à instituição para guardar a chave do domicílio do utente, é efetuado um preenchimento de um impresso próprio que comprove a entrega da mesma. A chave após a sua devida identificação, é colocada num local seguro e reservado. Este procedimento autoriza em simultâneo a entrada no domicílio do utente por parte de um colaborador para a prestação dos serviços contratualizados. No caso de falecimento do utente ou rescisão do contrato de prestação de serviços, a chave é entregue ao familiar responsável.
- c) Dos bens entregues é feita uma lista, que será assinada pelo utente e/ou seu representante legal e, pelo colaborador que os recebe, a qual se junta ao Processo Individual do Utente;
- d) Na saída definitiva ou após o falecimento do utente, os seus pertences, 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 9ª** **Vigência do contrato**

1. O presente contrato tem início em .../.../..., vigorando por tempo indeterminado, até que qualquer das partes o denuncie à 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.
2. No caso de existir pretensão de desistência de frequência no SAD, por parte do utente ou seu familiar, a mesma deverá ser comunicada por escrito ao/a Director/a Técnico/a com um mês de antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.

**CLAUSULA 10ª**  
**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 à 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 11ª**  
**Foro competente**



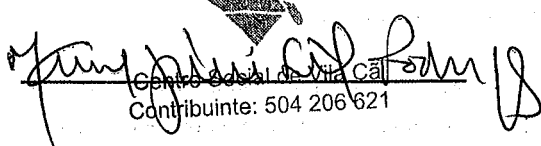
Em caso de conflito o foro competente é o tribunal judicial da comarca de Pombal.

**CLAUSULA 12ª**  
**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 Direção 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: 504 206 621

2.º OUTORGANTE

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_