



Contrato de Prestação de Serviços

Entre **PRIMEIRO OUTORGANTE:** Casa de Repouso de Fátima, Lda., Sociedade por Quotas, pessoa coletiva n.º 502402903, com sede em Rua de Fátima, 113, Fazarga, pertencente à União de Freguesias de Santa Catarina da Serra e Chainça, Concelho de Leiria, representada pelo seu sócio gerente e legal representante, Sílvio Pedro Rodrigues Rito, natural de Leiria, residente em Santa Catarina da Serra, Leiria, data de nascimento 06.06.1973, portador do Cartão de Cidadão com o n.º 09964366, com data de validade 23.08.2016, adiante designado por **Instituição;**

E, **SEGUNDO OUTORGANTE:** _____ (nome do Utente), _____ (estado civil), Data de Nascimento: _____, contribuinte fiscal n.º _____, titular do BI/CC n.º _____ Válido até _____, residente em _____, adiante designado por **Utente;**

E, **TERCEIRO OUTORGANTE:** _____ (nome do Responsável pelo Utente), _____ (estado civil), Data de Nascimento: _____, contribuinte fiscal n.º _____, titular do BI/CC n.º _____ Válido até _____, residente em _____, adiante designado por

Responsável, na qualidade de Familiar, Pessoa Responsável pelo Utente ou representante legal.

É celebrado o presente contrato de prestação de serviços, nos termos da lei geral:

Cláusula 1. Fins

- 1) A Instituição é um Equipamento Residencial Para Idosos que consiste numa resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, destinado a acolher pessoas idosas, quer estejam autónomas, em situação de risco de perda de independência e/ou autonomia ou pessoas em situação de convalescença.
- 2) O presente contrato visa regularizar a prestação de serviços efetuados pela Instituição ao Utente;
- 3) Os serviços objeto do presente contrato são prestados nos termos e ao abrigo do disposto na portaria 67/2012 de 21 de Março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas.

Cláusula 2. Objeto do Contrato

- 1) Pelo presente contrato, a Instituição compromete-se a prestar ao Utente, os seguintes serviços, incluídos na prestação mensal:
 - a) Alojamento em quarto individual e/ou duplo;
 - b) Alimentação adequada às necessidades do Utente, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene pessoal e tratamento de roupas;
 - d) Atividades educativas, sócio recreativas e culturais;
 - e) Apoio psicossocial;
 - f) Prestação de Serviços Médicos e de Enfermagem primários;
- 2) Pelo presente contrato, o Utente declara ter conhecimento dos serviços não incluídos na prestação mensal, sendo estes os seguintes:
 - a) Custos com medicação;
 - b) Dependência de 3ª Pessoa;
 - c) Material de incontinência;
 - d) Material de Enfermagem específico;
 - e) Deslocações ao hospital ou consultas;
 - f) Outros não previstos.
- 3) Os serviços não incluídos na prestação mensal, serão apresentados no mês seguinte à sua realização.

Cláusula 3. Direitos e Obrigações do Residente

- 1) São direitos do Residente, os seguintes:
 - a) Ter conhecimento do Regulamento Interno da Instituição;
 - b) Ter garantido o respeito pela sua identidade, liberdade, direitos de cidadania, dignidade e capacidade de decisão;
 - c) Usufruir de um conjunto de serviços nomeadamente, alojamento, alimentação, cuidados de higiene e conforto, cuidados de saúde, reabilitação e animação;
 - d) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
 - e) Beneficiar de tratamento igual ao de todos os outros clientes;
 - f) Participar nas atividades, festas, passeios e férias promovidas pela Instituição, de acordo com as suas capacidades, motivações e o número de pessoas a envolver na atividade;



- g) Gerir os seus valores sem interferência de ninguém, quando a sua condição o permita;
 - h) Apresentar as suas reclamações e sugestões para a melhoria dos serviços;
 - i) Ser informado sobre as questões relacionadas com a sua vida na Instituição;
 - j) Receber visitas respeitando os horários estabelecidos;
 - k) Ausentar-se livremente da Instituição desde que cumpra o estipulado no n.º 10 do artigo 20º;
- 2) São Deveres do Residente, os seguintes:
- a) Respeitar todos os colaboradores e residentes da Instituição;
 - b) Respeitar as normas que regem a vida da Instituição;
 - c) Ter conhecimento do regulamento interno e fazê-lo cumprir;
 - d) Participar, mensalmente, nos custos da manutenção da sua permanência na Instituição de acordo com o estabelecido no contrato de prestação de serviços e neste regulamento;
 - e) Respeitar todos os colaboradores da Instituição;
 - f) Respeitar todos os clientes da Instituição;
 - g) Cumprir os horários estabelecidos;
 - h) Não exigir dos funcionários a prestação de funções que não sejam da sua competência;
 - i) Não fazer ruídos com rádios ou televisões ou outros, que possam perturbar o descanso e tranquilidade dos demais clientes;
 - j) Participar, tanto quanto possível na execução das atividades proporcionadas pela Instituição.

Cláusula 4. Direitos e Obrigações da Instituição

- 1) São direitos do Residente, os seguintes:
- a) Receber a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência;
 - b) Fazer cumprir ao 1º outorgante o cumprimento do presente regulamento.
 - c) Receber, na data estipulada, as mensalidades e participações acordadas.
 - d) O tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade/cortesia.
 - e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar o bom funcionamento da Instituição.
 - f) Ter informação atualizada de dados referentes à situação socioeconómica e familiar dos clientes.
 - g) Observar uma utilização correta dos equipamentos por parte dos clientes e dos colaboradores da Instituição.
 - h) A Instituição pode interromper a prestação deste serviço, sempre que os clientes, de forma grave e/ou reiteradamente, violem as regras constantes no presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o bom ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.
- 2) São direitos do Residente, os seguintes:
- a) Ter uma denominação própria, de forma a garantir a perfeita individualização e impedir a duplicação da denominação.
 - b) Elaborar e manter atualizados contratos de alojamento e de prestação de serviços;
 - c) Fazer existir Regulamento Interno e Livro de reclamações;
 - d) Proceder à seleção e admissão dos clientes;
 - e) Calcular e receber as respetivas mensalidades, de acordo com as regras estabelecidas no presente regulamento e orientações normativas da Segurança Social;
 - f) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços;
 - g) Garantir o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
 - h) Privilegiar o contacto com as famílias dos clientes.

Cláusula 5. Confidencialidade

- 1) A Instituição assegura confidencialidade sobre quaisquer informações relativas aos serviços prestados, documentação ou quaisquer dados, a que tenha tido acesso para efeito da prestação de serviços objeto do presente Contrato.
- 2) Para efeitos do presente Contrato, considera-se informação confidencial, toda e qualquer informação, documentos e/ ou ficheiros transmitidos, por qualquer forma, pelo Residente à Instituição ou a que esta tenha acesso, incluindo, nomeadamente, informações relativas quer ao Residente quer à Instituição, sobre clientes, colaboradores, informação comercial, financeira, técnica ou estratégica.
- 3) Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, qualquer das Partes pode divulgar as informações de que dispuser em cumprimento de um dever legal de divulgação.
- 4) A obrigação de confidencialidade referida na presente Cláusula manter-se-á em vigor após a cessação do Contrato.



Cláusula 6. Proteção de Dados Pessoais

1. Sempre que, no âmbito do presente Contrato, a Instituição realize operações de tratamento de dados pessoais do Residente ou venha a ter acesso a tais dados, a qualquer título ou sob qualquer forma, a Instituição obriga-se ao dever de sigilo.
2. A Instituição obriga-se a pôr em prática as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais do Residente.
3. O Residente garante expressamente que:
 - a. Os dados pessoais a transmitir à Instituição são adequados, pertinentes e não excessivos, relativamente às finalidades visadas pelo respetivo tratamento;
 - b. Assume a responsabilidade por qualquer reclamação (nomeadamente perante a Comissão Nacional de Proteção de Dados) que resulte do incumprimento, por si, das normas da Proteção de Dados Pessoais e/ou, em especial, das garantias constantes do presente Contrato, e compromete-se a pagar quaisquer multas, sanções, indemnizações, danos e/ou prejuízos em que a Instituição possa vir a ser condenada por tal incumprimento.

Cláusula 7. Da Prestação de Serviços

- 1) Os serviços prestados e contemplados no presente contrato serão realizados nas instalações da Instituição e no âmbito da sua atividade.
- 2) No âmbito do presente contrato, os serviços contratualizados são prestados durante 7 dias por semana, 24 horas por dia, durante a vigência do contrato.
- 3) No que diz respeito ao alojamento, a Instituição reserva-se ao Direito da atribuição do espaço pessoal para cada residente por perfil de independência, convivência e relação, bem como de eventuais mudanças necessárias ao bom funcionamento e organização.
- 4) Nos restantes serviços prestados, a Instituição reserva-se ao Direito à sua selecção de acordo com os critérios de qualidade por si definidos e a melhor resposta aos seus residentes.

Cláusula 8. Pagamento dos serviços

- 1) O pagamento da mensalidade e dependência deve ser efetuado entre os dias 1 e 8 do mês a que se refere;
- 2) O pagamento dos restantes serviços prestados deverá ser efetuado, conforme os valores acordados e contemplados na tabela de preços, disponível em local visível na Instituição, entre os dias 1 e 8 do mês seguinte à sua utilização;
- 3) A falta de pagamento dos serviços dentro do prazo, dá à Instituição o direito à rescisão unilateral do presente contrato, sem qualquer aviso, indemnização ou contrapartida.
- 4) A prestação mensal, a pagar pelo Utente ou Responsável, é de 700.00€, pela ocupação de quarto coletivo ou 800.00€ pela ocupação de quarto individual, conforme tabela de preços afixada em local visível.
- 5) A prestação mensal poderá ser atualizada periodicamente, sem aviso prévio.
- 6) Os serviços não incluídos na prestação mensal serão cobrados consoante a tabela de preços disponível na Instituição e os preços praticados pelos fornecedores de bens e/ou serviços e poderão ser atualizados a qualquer momento, sem aviso prévio.
- 7) A dependência de 3ª pessoa é cobrada em 5%, 10%, 15% ou 20% e acrescentada ao valor da prestação mensal, conforme o Utente seja dependente leve, moderado, grave ou total, consoante avaliação realizada pela Instituição e previamente informada ao Utente. Sempre que a situação de dependência sofra alterações, a mesma será reavaliada e atualizada, podendo refletir-se o mesmo no valor dos serviços prestados.

Cláusula 9. Pessoa de Referência

- 1) O Utente indica como pessoa de referência, a contactar preferencialmente em situação de emergência, e responsável por si, o interveniente neste contrato, na qualidade de terceiro outorgante, a quem deverão ser comunicadas todas as situações relevantes, referentes ao Utente.
- 2) Reconhecem-se como situações relevantes as seguintes:
 - a) Internamento hospitalar por situação de emergência;
 - b) Alteração do estado de consciência do Utente;
 - c) Alteração da situação de dependência do Utente;
 - d) Morte do Utente;
 - e) Outros considerados, pela Instituição, como relevantes.

Cláusula 10. Vigência do Contrato

- 1) O presente contrato tem o seu início de vigência em _____ e vigora pelo período de _____/ é celebrado sem termo, ou até que haja cessação do contrato, conforme definido na cláusula seguinte.
- 2) Caso não seja denunciado por nenhuma das partes no seu termo ou no termo das suas renovações, o presente contrato renovar-se-á automaticamente e sucessivamente, por igual período de tempo.



Cláusula 11. Cessação do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços

- 1) O presente contrato pode ser cessado pelos seguintes motivos:
 - a) Por iniciativa de qualquer um dos outorgantes, com a antecedência mínima de um mês, indicando por escrito a informação e o seu motivo;
 - b) Quando haja incumprimento das normas existentes no Regulamento Interno ou definidas no presente contrato, sem obrigação de aviso prévio;
 - c) Por morte do Utente.
- 2) Quando o contrato for cessado, sem aviso prévio, por parte do Utente ou Responsável, este ficará obrigado ao pagamento do valor correspondente a mais uma prestação mensal.
- 3) Quando o contrato for cessado por morte do Utente, a prestação acordada será paga em períodos de 15 dias ou meio mês.

Cláusula 12. Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, ao abrigo da lei n.º 144/2015 de 8 de Setembro, como por exemplo: CAL – Centro de Arbitragem de Litígios Cíveis, Comerciais e Administrativos (Constituída por Ordem dos Advogados) Rua de Santa Bárbara, 46 -4.º, 1150-320 Lisboa. tel: 213 129 878 - fax: 213 534 061 - email: cal@crl.oa.pt, site: <https://www.oa.pt/>. Mais informações em Portal do Consumidor www.consumidor.pt.

Cláusula 13. Omissões

Em qualquer caso omissivo, as partes regem-se pelo Regulamento Interno e pela lei aplicável.

O presente contrato será celebrado por escrito e assinado em duplicado, devidamente assinado e rubricado, guardada uma cópia no Processo Individual do Utente e a outra entregue ao Responsável pelo Utente.

Fazarga, _____ de _____ de _____

O PRIMEIRO OUTORGANTE, _____

O SEGUNDO OUTORGANTE, _____
(a rogo por este não poder/saber assinar*)

O TERCEIRO OUTORGANTE, _____

* Neste caso, a assinatura a rogo deve ser feita por terceira pessoa de confiança do segundo outorgante, com exceção do terceiro outorgante.