



# SELECIONAR O MELHOR VALOR

UM GUIA PARA ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E  
PRIVADAS QUE ADJUDICAM CONTRATOS PARA  
SERVIÇOS DE LIMPEZA





# SELECIONAR O MELHOR VALOR

UM GUIA PARA ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E PRIVADAS QUE ADJUDICAM CONTRATOS PARA SERVIÇOS DE LIMPEZA

ESTE GUIA FOI REALIZADO COM O APOIO FINANCEIRO DA COMISSÃO EUROPEIA



# ÍNDICE

<b>SRESUMO</b>	<b>6</b>
<b>CONTRIBUIÇÃO DO SETOR DA LIMPEZA PARA A ECONOMIA EUROPEIA</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>MOTIVOS PARA A ATUALIZAÇÃO DESTE GUIA</b>	<b>9</b>
<b>SECÇÃO 1: PORQUÊ ESCOLHER O MELHOR VALOR?</b>	<b>11</b>
<b>SECÇÃO 2: COMPREENDER A LEGISLAÇÃO EUROPEIA RELATIVA À ADJUDICAÇÃO PÚBLICA E RECOMENDAÇÕES DOS PARCEIROS SOCIAIS</b>	<b>12</b>
Disposições gerais	13
Critérios de exclusão	14
Critérios de seleção	15
Critérios para a adjudicação de propostas	16
<b>SECÇÃO3: OBTER O MELHOR VALOR PARA OS SEUS SERVIÇOS DE LIMPEZA</b>	<b>17</b>
Introdução	17
Aplicar um procedimento de adjudicação adequado	18
Questionário para ajudar as autoridades adjudicantes a definir as suas necessidades de limpeza	19
Cálculos do preço e custo	20
Pessoal de limpeza	21
Gestão do contrato e planeamento operacional	23
Infraestrutura do contrato	26
<b>SECÇÃO 4: DIRETRIZES DE AVALIAÇÃO E FERRAMENTA INTERATIVA</b>	<b>27</b>
1.º PASSO – Seleção de empresas para um serviço de qualidade	28
2.º PASSO – Determinar a importância relativa do preço	30
3.º PASSO – Definir a importância de diferentes categorias de critérios de valor técnico relativos às tarefas a desempenhar	30
4.º PASSO – Definir as prioridades dos critérios de adjudicação de valor técnico	32
5.º PASSO – Anunciar os critérios de seleção e de adjudicação escolhidos no anúncio de concurso	33
6.º PASSO – A estrutura de pontuação para determinar o prestador com o «melhor valor»	35
<b>CADERNO PRÁTICO – QUADROS DE AVALIAÇÃO</b>	<b>40</b>
Fase de exclusão – folha de avaliação	40
Fase de seleção – folhas de avaliação	41
Fase de adjudicação – folhas de avaliação	43
<b>TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES</b>	<b>46</b>

# SYNTHÈSE

Este guia foi desenvolvido pela Federação Europeia das

Indústrias de Limpeza (EFCL, European Federation of Cleaning Industries) e UNI Europa com o apoio financeiro da Comissão Europeia e tem como objetivo assistir as autoridades adjudicantes com os seus processos de adjudicação de contratos, **ao realçar os benefícios resultantes da escolha de serviços de qualidade.**

Tendo sido redigido em conjunto com os **parceiros sociais europeus da indústria de serviços de limpeza**, disponibiliza uma abordagem única relativamente à escolha de melhor valor, que reflete a experiência do setor da limpeza. Pelo mesmo motivo, este guia sugere que a indústria dos serviços de limpeza deve ser vista como parceira no processo de adjudicação de serviços.

Através deste guia, os parceiros sociais têm como objetivo assistir o leitor a compreender como pode incluir e medir a qualidade e aspetos sociais nos seus processos de adjudicação. Embora a qualidade dos serviços de limpeza seja determinada mediante o valor técnico e capacidade profissional, os aspetos sociais incluem o respeito por convenções coletivas e boas condições de emprego. A qualidade e os aspetos sociais representam os dois lados da mesma moeda. As prováveis consequências de se ignorar estes aspetos serão um clima em que reina a concorrência desleal entre empresas e o dumping social de empregados. A limpeza é um serviço de mão de obra muito intensiva, onde os custos com a mão de obra contabilizam cerca de 85 % das despesas. Como consequência, os parceiros sociais realçam o facto de que a atribuição de contratos com base meramente em critérios de preço ou custos irá resultar automaticamente em deficiências na qualidade e em práticas ilegais.

Este guia é fácil de utilizar, cada secção é uma unidade independente e o resumo no início de cada uma disponibiliza um sumário dessa mesma secção. Para realizar o seu propósito de ser usado como uma ferramenta de referência para selecionar o melhor valor, este guia inclui as seguintes secções:

**Secção 1:** Serve de introdução ao «melhor valor» e da sua importância para a autoridade adjudicante. O conceito de «melhor valor» tem como objetivo estabelecer um sistema mediante o qual vários elementos relacionados com a qualidade do serviço são avaliados e ponderados relativamente ao preço, de forma a determinar a oferta que melhor cumpre com as necessidades e preferências específicas da autoridade adjudicante, desse modo apresentando a proposta economicamente mais vantajosa. Esta secção também resume os riscos para a autoridade adjudicante ao escolher um prestador de serviços de limpeza de baixa qualidade, o que é normalmente sinónimo de escolher o preço mais baixo.

**Secção 2:** A União Europeia desenvolveu um quadro legislativo exaustivo relativamente à contratação pública. A Diretiva da UE relativa aos contratos públicos (2014/24/UE) constitui a principal ferramenta jurídica. Esta secção resume as regras e procedimentos da UE mais recentes em matéria

de contratos públicos, que são relevantes para o setor da limpeza. Os leitores poderão encontrar informações relativamente aos critérios de exclusão, seleção e de adjudicação

Nesta secção incluímos, também, as nossas recomendações, tais como usar o critério da proposta economicamente mais vantajosa, respeitar convenções coletivas, rejeitar preços anormalmente baixos ou evitar opções eletrónicas. De modo a facultar uma leitura mais clara desta secção, separámos as nossas recomendações dos elementos juridicamente vinculativos.

**Secção 3:** A qualidade dos serviços de limpeza depende, principalmente, de três fatores: pessoal, gestão e equipamento. Esta secção tem como objetivo assistir as autoridades adjudicantes a determinar critérios adequados para os serviços de limpeza no processo de seleção e adjudicação de contratos de empresas que fornecem serviços de limpeza.

Consequentemente, esta secção contém primeiro recomendações sobre como usar um procedimento de adjudicação adequado e como calcular o verdadeiro custo do serviço. De seguida, descreve os critérios para avaliar as capacidades dos empregados de limpeza, e as condições de trabalho impostas pela empresa. Segue-se uma panorâmica dos critérios para a seleção de uma empresa com a capacidade de providenciar uma gestão adequada dos serviços de limpeza e que use infraestrutura, como por exemplo equipamento e materiais de limpeza, que cumpram com as expectativas e critérios dos clientes.

**Secção 4:** Esta secção inclui uma ferramenta convivial para ajudar as autoridades adjudicantes a definir as suas necessidades relativamente aos serviços de limpeza. A ferramenta inclui um quadro fácil de usar para a atribuição de valores/avaliações relativamente a critérios diferentes importantes para a autoridade adjudicante. Tem como objetivo proporcionar às organizações adjudicantes a máxima autonomia para a definição de critérios de qualidade que sejam de especial relevância para si e para os serviços de limpeza privados a serem executados. A ferramenta contém seis passos distintos:



# CONTRIBUIÇÃO DO SETOR DA LIMPEZA PARA A ECONOMIA EUROPEIA (2014)

## VOLUME DE NEGÓCIOS 1999 – 2014

De acordo com um levantamento feito pela EFCI em 2016 (dados de 2014), os adjudicatários de limpeza tiveram um volume de negócios de 73 925 mil milhões de EUR nos 20 países europeus abrangidos pelo levantamento. Este valor representa um aumento de 14,5 % em dois anos (2012-2014). A média de crescimento do volume de negócios desta indústria nos últimos 24 anos é de 9,35 %.

## VOLUME DE NEGÓCIOS POR PAÍS

A Alemanha, a França, o RU, a Itália e a Espanha são os cinco maiores mercados nacionais. Juntamente, representam cerca de 72 % do volume de negócios total na Europa. A importância relativa do mercado neerlandês, sueco e dinamarquês confirmam um crescimento orgânico em anos recentes, o qual se deve principalmente à contratação externa.

## TAXA DE PENETRAÇÃO DE MERCADO

A penetração de mercado é definida como a proporção dos serviços de limpeza globais subcontratados a empresas de limpeza especializadas, com a diferença a ser feita internamente. A penetração no mercado de adjudicatários de limpeza tem crescido continuamente em anos recentes, atingindo 65 %. Para além disso, esta estatística revela que cerca de 35 % dos serviços de limpeza do mercado são ainda feitos internamente.

## NÚMERO DE EMPRESAS

Em 2014, o número total de adjudicatários de limpeza excedia 171 560. Este valor representa um ligeiro aumento relativamente ao ano de 2012 e confirma um valor mais elevado de concentração de empresas do que tinha sido registado em períodos anteriores.

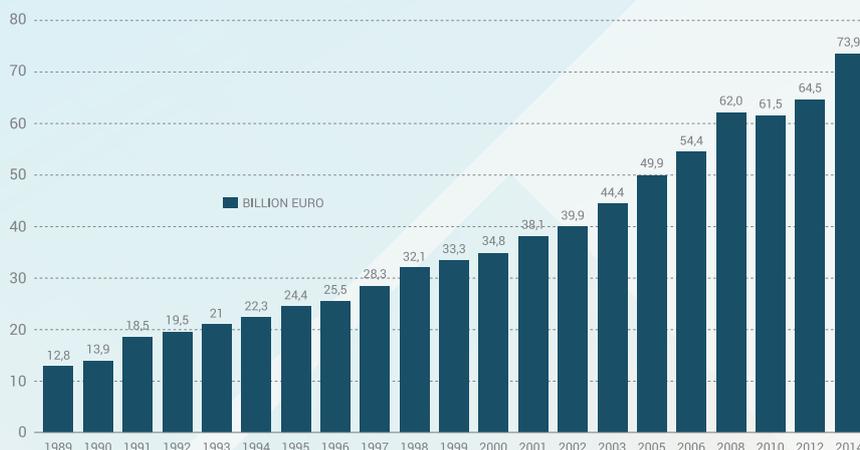
## NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS

Em 2014, havia mais do que 3,39 milhões de pessoas<sup>1</sup> empregadas na indústria da limpeza, representando um crescimento de 2 % relativamente a 2012. Sendo que a limpeza é uma atividade de mão de obra intensiva, o crescimento no volume de negócios do setor reflete-se num aumento claro nos postos de emprego por toda a Europa. A média de crescimento anual dos postos de emprego desta indústria nos últimos 24 anos é de 4,13 %.

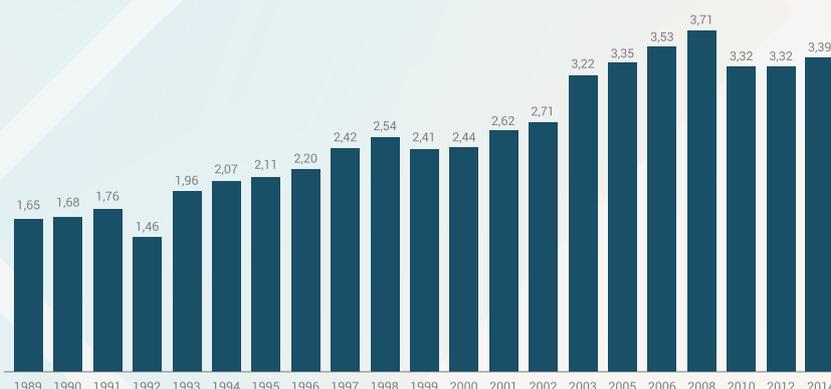
## ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

O trabalho a tempo parcial<sup>2</sup> continua a ser a forma de emprego mais frequente na indústria e abrange 66 % da força de trabalho. Contudo, este valor tem vindo a diminuir lentamente desde 2001, disponibilizando assim um crescente número de oportunidades de emprego. O horário de trabalho médio na indústria da limpeza é de 23 horas por semana, tendo vindo a aumentar lentamente desde 2001, quando era de 19 horas. Finalmente, as mulheres representam 73 % do número total de funcionários na indústria da limpeza.

Volume de Negócios 1989 – 2014



Crescimento do emprego (milhões)



<sup>1</sup> Os valores de emprego são expressos em valores «per capita» e não em termos de «equivalente de empregados a tempo inteiro»

<sup>2</sup> Qualquer duração do tempo de trabalho que seja inferior a tempo inteiro consoante definido por lei ou convenções coletivas

# INTRODUÇÃO

Este guia destina-se a entidades adjudicantes de contratos de limpeza públicos e privados, dentro ou fora da UE. Tem como objetivo assistir essas entidades a escolher um serviço de limpeza de boa qualidade. A introdução apresenta os objetivos principais do guia e explica o motivo para a sua atualização, bem como a importância em optar pelo melhor valor nos setores dos serviços de limpeza.



Podem consultar a terminologia e definições no fim deste documento.

## QUEM SÃO OS PARCEIROS SOCIAIS POR DETRÁS DESTE GUIA?

A **EFCI**<sup>3</sup> (Federação Europeia das Indústrias de Limpeza) foi fundada em 1988 e une as organizações profissionais nacionais representantes da indústria da limpeza. A EFCI é o interlocutor privilegiado das Instituições Europeias relativamente a todas as questões relacionadas com a indústria. A EFCI é reconhecida como um parceiro social pela Comissão Europeia e representa os interesses das entidades patronais dentro da Comissão dos Assuntos Sociais relativamente ao seu parceiro sindical, a UNI Europa. Na qualidade de federação europeia de sindicatos, representando mais de sete milhões de trabalhadores na área dos serviços, a **UNI Europa**<sup>4</sup> é a voz dos setores que constituem a base da vida económica e social na Europa. Sediada no centro de Bruxelas, a UNI Europa representa 242 sindicatos nacionais em 50 países no setor de formação profissional e serviços e inclui a representação dos direitos dos trabalhadores na Europa no setor da limpeza.

## OBJETIVOS DESTE GUIA

Através deste guia, a EFCI e a UNI Europa procuram ajudar as autoridades adjudicantes de serviços de limpeza a definir claramente as suas necessidades, consoante as características das suas instalações e tarefas de limpeza.

Abrange todos os aspectos da adjudicação de serviços de limpeza:

Definição das necessidades das autoridades adjudicantes e das suas instalações e em que consiste um serviço de boa qualidade do seu ponto de vista.

- A criação de um procedimento de adjudicação em que estejam incluídos estes elementos de qualidade.
- Comparar as propostas apresentadas através de uma ferramenta prática desenvolvida como parte deste guia, através da qual as diferentes propostas podem ser avaliadas relativamente aos critérios de qualidade originalmente escolhidos.
- Avaliar as propostas usando os critérios de qualidade escolhidos e escolha da proposta com o nível de qualidade mais elevado até à assinatura do contrato.

Este guia inclui uma ferramenta convívil, que se encontra no caderno prático no final deste guia, para ajudar as autoridades adjudicantes a definir as suas necessidades relativamente aos serviços de limpeza.

A ferramenta inclui um quadro fácil de usar para a atribuição de valores/avaliações relativamente a vários critérios importantes para a autoridade adjudicante.

O objetivo deste quadro é proporcionar às organizações adjudicantes a máxima autonomia para a definição de critérios de qualidade que sejam de especial relevância para si e para os serviços de limpeza no setor privado a serem executados. Depois de se atribuir valores aos

diferentes critérios, a ferramenta permite-nos ponderar os critérios de acordo com a estimativa da própria autoridade adjudicante. Desse modo, a autoridade adjudicante pode ajustar o peso entre os elementos de qualidade e preço.

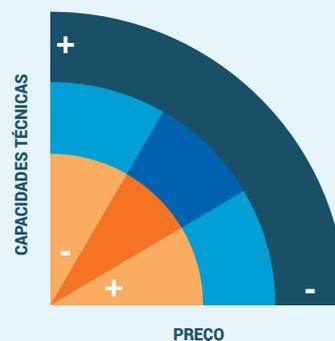
Em conclusão, através desta ferramenta, é possível à autoridade adjudicante definir, procurar, identificar e selecionar as empresas de serviços de limpeza com o melhor valor, sendo que o contrato adjudicado reflete os critérios de qualidade inicialmente atribuídos pela autoridade adjudicante ao concurso específico.

Assim sendo, este guia pode ser utilizado como uma fonte de informação inicial ou ferramenta de formação para agentes adjudicantes, destacando os critérios de valor técnico e de qualidade que os ajudarão a identificar prestadores com um elevado nível de serviço.

Este guia pode ainda revelar-se como uma ferramenta útil de referência para autoridades adjudicantes que utilizem outras orientações de adjudicação. O guia permite-lhes comparar os seus critérios de avaliação com os métodos propostos neste guia



Este guia pode também ser usado como ferramenta para controlar se os adjudicatários de limpeza estão a cumprir as suas obrigações de acordo com o contrato. Por exemplo, Permite à autoridade adjudicante verificar se os adjudicatários cumprem com os seus compromissos relativamente a processos de recrutamento, garantia de qualidade e formação.



<sup>3</sup> EFCI - [www.efci.eu](http://www.efci.eu)

<sup>4</sup> UNI Europa - [www.uni-europa.org](http://www.uni-europa.org)

## COMO UTILIZAR ESTE GUIA

Este guia destina-se a ser utilizado como um menu de opções. As autoridades adjudicantes interessadas não têm de ler o documento inteiro para encontrar os pontos mais importantes no seu caso. Ao invés, todas as secções são independentes umas das outras e podem ser lidas separadamente, ou consoante o interesse do utilizador. O índice permite ao utilizador encontrar rapidamente as secções de maior interesse. Para além disso, cada secção tem um breve resumo no seu começo com indicações sobre o seu conteúdo, permitindo às autoridades adjudicantes decidir rapidamente se a secção é relevante ou não. Finalmente, e de forma a facilitar a consulta de conceitos e secções no manual, o documento contém hiperligações na versão eletrónica.

## MOTIVOS PARA A ATUALIZAÇÃO DESTA GUIA

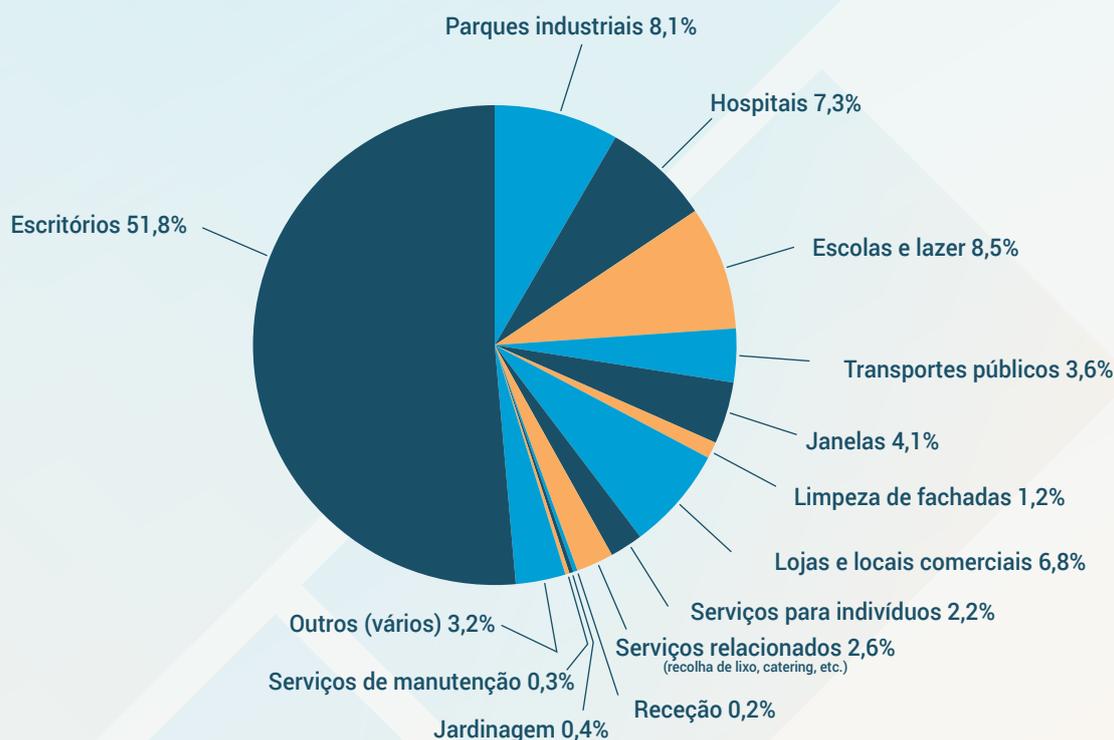
A primeira versão deste guia foi publicada em 2005, tendo sido atualizado em 2016 para incluir os desenvolvimentos na indústria dos serviços de limpeza, expectativas dos clientes e alterações de legislação europeia relativa à contratação pública. Esta nova versão também procura introduzir melhorias resultantes do uso do guia durante a última década. As principais alterações neste guia incluem:

### A CONTRATAÇÃO EXTERNA DE SERVIÇOS DE LIMPEZA TORNOU-SE NA NORMA

Durante a última década, a contratação externa de serviços de limpeza tornou-se na norma. Contudo, as autoridades adjudicantes – tanto públicas como privadas – continuam a ser responsáveis por assegurar a manutenção das condições de limpeza e higiene das suas instalações. Assim sendo, as autoridades adjudicantes devem ser capazes de encontrar adjudicatários externos que providenciem um serviço que responda às expectativas dos utilizadores e visitantes das instalações.

### DIVERSIFICAÇÃO DE ATIVIDADES

Anteriormente, os serviços de limpeza eram principalmente providenciados em instalações de escritórios. Embora a limpeza de escritórios tenha ainda representado metade do volume de negócios do setor em 2014, a sua importância tem vindo a diminuir lentamente. Gradualmente, mesmo locais altamente especializados, tais como hospitais e instalações da indústria alimentar ou de alta tecnologia, são confiados a empresas de limpeza. Se bem que a limpeza de escritórios continue a ser o segmento mais importante, tem diminuído consistentemente durante os últimos 20 anos (de 67,6 % em 1995 para 51,8 % em 2014). Paralelamente, os serviços especializados têm aumentado constantemente durante os últimos 20 anos (de 32,4 % para 48,2 %).



## EVOLUÇÃO DO SETOR DE LIMPEZA

Em termos absolutos, a indústria ainda é predominantemente constituída por empresas muito pequenas, com 77 % das empresas a empregar menos de 10 pessoas. Por outro lado, 1,39 % das empresas empregam mais do que 500 pessoas, gerando quase metade do volume de negócios do setor.

As empresas de limpeza estão cada vez mais a transformar-se em empresas de gestão de instalações. Por isso, uma autoridade adjudicante pode considerar optar por uma empresa que tenha a capacidade para providenciar um balcão único para vários tipos de serviços.

Do mesmo modo, as empresas multinacionais estão a escolher ter um único interlocutor na UE. Esse interlocutor pode ser constituído por uma única empresa, ou por uma rede de empresas de limpeza. Isto adequa-se mais às autoridades adjudicantes interessadas em receber o mesmo nível de qualidade e em negociar um único conjunto de condições na UE.

## VÁRIOS TIPOS DE CONTRATOS DE LIMPEZA

Se bem que no passado a maior parte dos contratos eram custeados com base nas atividades, existe uma tendência crescente para o uso de contratos com base nos resultados e de tipos mistos. Como resultado, as autoridades adjudicantes têm de produzir os seus contratos de um modo muito diferente do que anteriormente, utilizando as empresas de limpeza como parceiros sempre que possível.

## PROGRESSO TECNOLÓGICO E PRODUTIVIDADE

A produtividade do setor tem aumentado à medida que novas máquinas para serviços de limpeza e coordenação se tornam disponíveis e empresas investem mais em formação. Hoje em dia, as autoridades adjudicantes também podem escolher empresas

que usam maquinaria eficiente. Por exemplo, em alguns países o pessoal de limpeza está equipado com equipamento interligado que informa diretamente a equipa de coordenação do tempo que a limpeza de uma parte específica da tarefa levou.

## MUDANÇAS LEGISLATIVAS

Desde abril de 2016, os Estados-Membros da UE têm de aplicar as regras de contratação pública adotada a nível da UE em 2014. Deve-se realçar que a Comissão Europeia também está a desenvolver orientações horizontais relativamente à aplicação da legislação de adjudicação. Por exemplo, existe uma orientação específica para as autoridades públicas intitulada «Buying Social: A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement» («Comprar Social: Um Guia para Ter em Conta as Considerações Sociais na Contratação Pública»)<sup>5</sup>, que é particularmente relevante para a indústria dos serviços de limpeza.

## A LIMPEZA DURANTE O DIA

Durante os últimos dez anos, a limpeza durante «o horário normal de expediente» tem aumentado constantemente. Na sua Declaração conjunta sobre limpeza durante o dia<sup>6</sup>, a EFCI e a UNI-Europa realçam os benefícios que a limpeza durante o dia traz para os clientes, empresas e empregados e indica o seu apoio a todas as iniciativas com o propósito de aumentar o volume de limpeza durante o dia. Na verdade, a limpeza durante o dia oferece um número substancialmente mais elevado de oportunidades de emprego a tempo inteiro e, conseqüentemente, melhora o profissionalismo (incluindo, por exemplo, o acesso mais fácil a formação profissional), a motivação e o reconhecimento dos funcionários (a limpeza deixa de ser anónima), assim como um melhor equilíbrio entre a vida privada e laboral.

<sup>5</sup> Poderá consultar o guia «Buying Social - A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement» («Comprar Social - Um Guia para Ter em Conta as Considerações Sociais na Contratação Pública»), edição de 2010, [aqui](#).

<sup>6</sup> Adotado em março de 2007 pelo Comité Europeu de Diálogo Social no Setor da Limpeza Industrial

## SECÇÃO 1: PORQUÊ ESCOLHER O MELHOR VALOR?

Esta secção serve de introdução ao «melhor valor» e da sua importância para a autoridade adjudicante. O conceito de «melhor valor» tem como objetivo estabelecer um sistema, mediante o qual vários elementos relacionados com a qualidade do serviço são avaliados e ponderados relativamente ao preço, de forma a determinar a oferta que melhor cumpre com as necessidades e preferências específicas da autoridade adjudicante, desse modo apresentando a proposta economicamente mais vantajosa. Esta secção também resume os riscos para a autoridade adjudicante ao escolher um prestador privado de serviços de limpeza de baixa qualidade, o que é normalmente sinónimo de escolher o preço mais baixo.

À partida, parece evidente porque é que as autoridades adjudicantes devem escolher os melhores serviços profissionais para se assegurarem que as suas instalações estão em boas condições de higiene e limpeza.

Os serviços de limpeza profissionais não só permitem à autoridade adjudicante cumprir com a sua obrigação legal de assegurar a saúde, segurança e higiene das suas instalações, mas também ajudam a manter as suas instalações em condições que permitam minimizar as necessidades de manutenção, tais como a pintura.

Para além disso, providenciam os utilizadores e os visitantes com um serviço de alto nível. Os serviços de limpeza de qualidade também permitem à autoridade adjudicante assegurar um alto nível estético que reflete o nível dos serviços das autoridades adjudicantes.

De um modo geral, trabalhar com empresas de limpeza profissionais de boa reputação também contribui para a reputação positiva da autoridade adjudicante.

No entanto, políticas de contenção de custos, a falta de regulamentação no setor e a falta de conhecimento dos impactos negativos causados por serviços de baixo nível levam frequentemente a decisões com base no preço.

Existem duas consequências de escolher a proposta mais baixa, em vez da proposta que oferece melhor valor: **criam um nível de**

**concorrência desleal entre as entidades patronais**, contribuindo ao mesmo tempo para más condições para os empregados de limpeza, porque os proponentes com as propostas mais baixas poderão não estar a cumprir com a legislação em matéria de salários, contribuições sociais ou obrigações fiscais.

Por exemplo, como os custos com mão de obra neste setor representam 85 % a 90 % do volume de negócios, uma redução no preço resulta rapidamente em **grande pressão nas condições de emprego**.

Por seu lado, isso resulta frequentemente em **lacunas em termos de qualidade**, à medida que o pessoal e infraestrutura de limpeza são reduzidos para reduzir os custos. Pode ainda ter outras implicações mais amplas, tal como a **adoção de práticas pouco éticas ou ilegais**.



Lembra-se aos leitores que deverão cumprir e respeitar convenções coletivas e os aspetos da legislação nacional que definem as regras sociais e laborais e que os mesmos são devidamente considerados ao definir o preço mais baixo que pode ser aceite.

Neste contexto, é de chamar a atenção para o facto de que, em alguns países, o cliente poder ter responsabilidade partilhada em casos de práticas ilegais das empresas de limpeza.

### QUAIS SÃO OS RISCOS DE ESCOLHER SERVIÇOS DE LIMPEZA COM BASE NO MELHOR VALOR?

- O cumprimento integral do contrato
- Assegurar que as instalações se mantêm em condições de limpeza e higiene
- Respeito integral pela legislação
- Minimizar as futuras necessidades de manutenção
- Providenciar os utilizadores e os visitantes com serviços de alto nível
- Melhor escolha e concorrência leal no mercado
- Imagem positiva das autoridades adjudicantes na indústria

### QUAIS SÃO OS RISCOS DE ESCOLHER SERVIÇOS DE LIMPEZA COM BASE PREDOMINANTEMENTE NO PREÇO?

- Concorrência pouco ética ou ilegal entre as entidades patronais
- Perdas de postos de emprego
- Remuneração inadequada de empregados
- Falta de respeito pelas contribuições sociais e pela tributação
- Deficiências na qualidade da limpeza que é feita e nos resultados nas instalações, resultando em preocupações com a saúde e segurança por parte dos empregados de limpeza, dos visitantes e utilizadores
- Redução do investimento na melhoria dos recursos humanos e técnicos
- Deterioração mais acelerada das instalações
- Deterioração da imagem e dos ativos da autoridade adjudicante
- Imagem negativa das autoridades adjudicantes na indústria

## SECÇÃO 2: COMPREENDER A LEGISLAÇÃO EUROPEIA RELATIVA À ADJUDICAÇÃO PÚBLICA E RECOMENDAÇÕES DOS PARCEIROS SOCIAIS

A União Europeia desenvolveu um quadro legislativo exaustivo relativamente à contratação pública. A Diretiva da UE relativa aos contratos públicos (2014/24/UE) constitui a principal ferramenta jurídica. Esta secção resume as regras e procedimentos da UE mais recentes em matéria de contratos públicos, que são relevantes para o setor da limpeza. Nesta secção, acrescentamos também as nossas recomendações, separando-as claramente dos requerimentos legais.

### PRINCIPAIS DESTAQUES DA LEGISLAÇÃO DA UE

A Diretiva da UE relativa aos contratos públicos que entrou em vigor nos Estados-Membros em abril de 2016 cria um quadro jurídico positivo e facilita a seleção de serviços de limpeza de qualidade em concursos públicos. A Diretiva representa uma melhoria significativa relativamente à regulamentação anterior, porque:

- Os critérios de adjudicação nas novas regras serão baseados no princípio da «proposta economicamente mais vantajosa» (critério «MEAT», artigo 67.º), com o objetivo de assegurar a qualidade e a melhor relação qualidade/preço ao colocar mais ênfase em aspetos sociais, considerações ambientais ou características inovadoras, ao mesmo tempo considerando o preço ou custos ligados ao ciclo de vida do trabalho, produto ou serviço.
- O preço mais baixo pode ainda ser usado como um critério independente, mas a Diretiva requer que, em vez disso, seja usada uma análise de custo/benefício, indicando a possibilidade de usar métodos como o cálculo dos custos do ciclo de vida (artigos 67.º e 68.º).
- Foram incluídas regras explícitas relativamente à importância de respeitar as normas sociais e laborais existentes, incluindo as normas delineadas por convenções coletivas (artigo 18.º, n.º 2).
- As propostas anormalmente baixas devem ser cuidadosamente avaliadas durante a atribuição de contratos e as ofertas serão excluídas se o preço anormalmente baixo for o resultado do desrespeito por convenções coletivas ou pelas disposições em matéria de direito laboral (artigo 69.º).
- Na atribuição de contratos, o fator custo pode igualmente assumir a forma de um preço ou custo fixo com base no qual os operadores económicos concorrem exclusivamente em termos de critérios de qualidade (artigo 68.º).

### RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES DOS PARCEIROS SOCIAIS

Os parceiros sociais são a favor da nova regulamentação em matéria de contratação pública, porque representam o caminho certo para garantir o fornecimento de serviços de limpeza de qualidade. Embora as novas regras sejam obrigatórias para as autoridades adjudicantes públicas, os parceiros sociais recomendam vivamente às autoridades adjudicantes privadas que se inspirem nas mesmas regras e que as apliquem durante a adjudicação de contratos.

As nossas principais recomendações para as autoridades adjudicantes são:

- 1** Usar o critério **MEAT** e critérios de qualidade incluídos na legislação e não usar o preço como sendo o principal indicador para a adjudicação. No nosso setor, a compra com base no elemento do preço tem, frequentemente, um impacto substancial nas condições de trabalho e no bem-estar social do pessoal de limpeza e pode significar que a sua saúde e segurança não é assegurada. Para além disso, cria concorrência desleal entre empresas, não lhes permitindo, desse modo, garantir serviços de qualidade.
- 2** Garantir o respeito pelo **direito laboral** e normas sociais: são fundamentais num setor de mão de obra intensiva, tal como o setor dos serviços de limpeza.
- 3** Rejeitar **propostas anormalmente baixas**, uma vez que podem resultar em concorrência desleal entre empresas de limpeza, más condições de trabalho para os empregados e, possivelmente, dumping social.
- 4** Evitar **leilões eletrónicos** para a adjudicação de serviços de limpeza. Embora as novas regras permitam o seu uso, os parceiros sociais recomendam que se evite o seu uso, porque os leilões eletrónicos têm como objetivo fazer descer os preços e não contribuem para a adjudicação de serviços de limpeza de qualidade.
- 5** Ao adjudicar contratos, existe a possibilidade do elemento do custo assumir a forma de um **preço fixo**, com base no qual os proponentes competem só relativamente aos elementos de qualidade. Os parceiros sociais reconhecem que esta poderá ser uma possibilidade, mas não o principal modo de adjudicar serviços de limpeza.
- 6** Se a legislação nacional permitir, deve-se fazer uso dos motivos de exclusão que permitam excluir as propostas que não cumpram com as obrigações resultantes do direito social ou laboral.

## DISPOSIÇÕES GERAIS



Como princípio geral, o artigo 18.º, n.º 2 requer que as autoridades nacionais garantam que os proponentes, p. ex. empresas ou organizações, observem as obrigações aplicáveis em matéria ambiental, social e laboral estabelecidas pelo direito da União, por legislação nacional, por convenções coletivas ou por disposições de direito internacional em matéria ambiental, social e laboral. Esta obrigação também se aplica à subcontratação, em que o proponente a subcontratar os serviços tem de garantir a observância da legislação supracitada e convenções coletivas por parte do subcontratado (artigo 71.º).

A legislação estabelece **regras para a adjudicação pública na União Europeia**. As regras incluem o tipo de adjudicação, exclusão, critérios de seleção e de adjudicação aos quais as autoridades adjudicantes («autoridades adjudicantes») devem aderir.

As regras da UE em matéria de contratos públicos aplicam-se à contratação pública de serviços de limpeza cujo valor estimado, sem imposto sobre o valor acrescentado (IVA), seja igual ou superior a (artigo 4.º):

- 134 000 EUR para os contratos públicos de fornecimento e de serviços adjudicados por autoridades governamentais centrais. As autoridades centrais são definidas no Anexo I da Diretiva e inclui ministérios, agências do estado com poder executivo, etc.
- 207 000 EUR para os contratos públicos de fornecimento e de serviços adjudicados por autoridades adjudicantes regionais e locais, incluindo municipalidades, autoridades regionais ou organismos de direito público.
- Nada previne os governos nacionais de aplicar a legislação da UE a contratos abaixo do limiar ou as autoridades adjudicantes privadas de aplicar a mesma regra.

Segundo a legislação da UE em matéria de contratos públicos, as autoridades adjudicantes públicas devem definir as especificações técnicas que definem as características exigidas para as obras, serviços ou fornecimentos (artigo 42.º). Essas especificações técnicas estão ligadas ao objeto do contrato e são proporcionais ao seu valor e aos seus objetivos. O Anexo VII da legislação da UE determina que, no caso de contratos públicos de serviços, deve ser incluída uma especificação constante de um documento que define as características exigidas a um produto ou a um serviço, tais como os níveis de qualidade, os níveis de desempenho ambiental e climático. Para além disso, podem ser incluídas referências a normas da UE, internacionais ou europeias aprovadas por um organismo de normalização reconhecido. Esta disposição tem novamente como objetivo garantir que os aspetos de qualidade são considerados na contratação pública, desde o início do procedimento de adjudicação.

### CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO

Estes critérios resultam na exclusão imediata do processo de adjudicação.

Existem dois tipos diferentes de critérios: Critérios de exclusão obrigatória (ver página 14)

Critérios de exclusão facultativa (ver página 14)

### EXCLUSÃO AUTOMÁTICA DO PROCESSO DE CONCURSO

### CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Pode ser pedido aos proponentes que apresentem o seguinte: Habilitação para o exercício da atividade profissional Capacidade económica e financeira (ver página 15)

Capacidade técnica e profissional (ver página 15)

### SELEÇÃO DA NATUREZA DA EMPRESA A SER CONVIDADA A CONCORRER

### CRITÉRIOS DE ADJUDICAÇÃO (VER PÁGINA 18)

Contratos adjudicados com base na proposta economicamente mais vantajosa. A avaliação baseia-se no seguinte:

- o preço ou custos com base numa abordagem assente no cálculo dos custos do ciclo de vida
- a melhor relação qualidade/preço, que será avaliada com base nos critérios qualitativos, ambientais e/ou sociais

### SELEÇÃO DE UMA EMPRESA COM BASE NA RELAÇÃO QUALIDADE-PREÇO



Embora o quadro da UE não governe concursos de autoridades adjudicantes privadas, a EFCE e a UNI Europa encorajam as autoridades adjudicantes privadas a tomar conta das melhores práticas e normas de qualidade que se encontram na legislação da UE e a dar-lhes a devida consideração durante o procedimento de adjudicação.

## CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO

Os critérios de exclusão definem o tipo de empresas que devem ser automaticamente excluídas do procedimento de adjudicação. São definidos no artigo 57.º da Diretiva da UE relativa aos contratos públicos e estão divididos entre critérios de exclusão obrigatória e facultativa. Os Estados-Membros podem escolher quais os critérios facultativos devem incluir na sua legislação e concursos públicos. De seguida encontram-se alguns exemplos de ambas as categorias:

- **Critérios de exclusão obrigatória** Participação numa organização criminosa; corrupção, fraude, infrações terroristas

ou infrações relacionadas com atividades terroristas, branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo, trabalho infantil e outras formas de tráfico de seres humanos, não cumprir com obrigações em matéria de pagamento de impostos ou contribuições para a segurança social.

- **Critérios de exclusão facultativa:** Se não forem respeitadas as disposições de direito da União, internacional e nacional em matéria ambiental, social e laboral, bem como as convenções coletivas; se tiver sido declarado em estado de insolvência ou em processo de insolvência; falta profissional grave, etc. Como parceiros sociais, recomendamos vivamente o uso destes critérios em todos os procedimentos de adjudicação.



### CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO

As autoridades adjudicantes devem excluir proponentes do procedimento, relativamente aos quais tenham evidência de que estiveram envolvidos nos seguintes.

#### CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO OBRIGATÓRIA

- Organização criminosa
- Corrupção, fraude, infrações terroristas ou infrações relacionadas com atividades terroristas, branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo, trabalho infantil e outras formas de tráfico de seres humanos
- Não cumprir com obrigações em matéria de pagamento de impostos ou contribuições para a segurança social.

#### CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO FACULTATIVA

- Se não forem respeitadas as disposições de direito da União, internacional e nacional em matéria ambiental, social e laboral, bem como as convenções coletivas
- Estado de insolvência ou em processo de insolvência
- Falta profissional grave que põe em causa a sua idoneidade
- Acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência
- Conflito de interesses
- Se tiver acusado deficiências significativas ou persistentes na execução de um requisito essencial no âmbito de um contrato público anterior
- Se tiver diligenciado no sentido de influenciar indevidamente o processo de tomada de decisão da autoridade adjudicante

### EXCLUSÃO AUTOMÁTICA DO PROCESSO DE CONCURSO



Os parceiros sociais recomendam vivamente que os critérios de exclusão facultativa devem ser considerados

## CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

O artigo 58.º das regras da UE em matéria de contratos públicos descreve os principais critérios de seleção de propostas, os quais estão divididos em três áreas principais que são estritamente definidas e não podem ser expandidas:

- **A habilitação para o exercício da atividade profissional:** Isto pode incluir a exigência de que os proponentes estejam inscritos num dos registos profissionais ou comerciais no seu Estado-Membro de estabelecimento, que possuam uma autorização especial ou que sejam membros de uma determinada organização para poderem executar o serviço em causa no seu país de origem, etc.
- **A capacidade económica e financeira:** As autoridades adjudicantes podem exigir que os operadores económicos tenham um determinado volume de negócios anual mínimo, designadamente no domínio abrangido pelo contrato. Além disso, as autoridades adjudicantes podem exigir que os

operadores económicos forneçam informações sobre as suas contas anuais apresentando, por exemplo, o rácio entre ativos e passivos. Podem também exigir um nível adequado de seguro contra riscos profissionais.

- **A capacidade técnica e profissional:** No que respeita à capacidade técnica e profissional, as autoridades adjudicantes podem impor requisitos de molde a assegurar que os operadores económicos disponham dos recursos humanos e técnicos e da experiência necessários para assegurar um nível de qualidade adequado na execução do contrato. Como detalhado na seguinte secção, relativamente aos serviços de limpeza, isto inclui principalmente os funcionários, gestão e equipamento.



### CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Podem ser pedidos aos proponentes que apresentem o seguinte:

#### A HABILITAÇÃO PARA O EXERCÍCIO DA ATIVIDADE PROFISSIONAL

- Inscrição num dos registos profissionais ou comerciais no seu Estado-Membro de estabelecimento
- Uma autorização ou que sejam membros de uma determinada organização para poderem executar o serviço em causa no seu país de origem

#### A CAPACIDADE ECONÓMICA E FINANCEIRA

- Evidência de um determinado volume de negócios anual mínimo, designadamente no domínio abrangido pelo contrato. O volume de negócios anual mínimo que é exigido aos operadores económicos não pode exceder o dobro do valor estimado do contrato, salvo em casos devidamente justificados como os que se prendem com os riscos especiais associados à natureza das obras, serviços ou fornecimentos
- Informações sobre as suas contas anuais apresentando, por exemplo, o rácio entre ativos e passivos.

#### A CAPACIDADE TÉCNICA E PROFISSIONAL:

- Um nível suficiente de experiência, comprovado por referências adequadas de contratos executados no passado. Uma autoridade adjudicante pode partir do princípio de que um operador económico não possui as capacidades profissionais exigidas caso tenha concluído que o operador económico em questão se encontra numa situação de conflito de interesses suscetível de afetar negativamente a execução do contrato.
- Nos concursos para a aquisição de fornecimentos que impliquem operações de montagem ou instalação, a prestação de serviços ou a execução de obras, a capacidade profissional do operador económico para prestar o serviço ou executar a instalação ou a obra em causa pode ser apreciada em função das suas capacidades, eficiência, experiência e fiabilidade
- Um nível suficiente de experiência, comprovado por referências adequadas de contratos executados no passado (por exemplo, uma lista das obras executadas, no máximo, nos últimos cinco anos, acompanhada de certificados de boa execução relativos às obras mais importantes e dos seus resultados)
- Certificados de habilitações literárias e qualificações profissionais do prestador de serviços ou do empreiteiro ou das do quadro de gestão da empresa, desde que não sejam avaliados como um critério de adjudicação
- Nos concursos para a aquisição de fornecimentos que impliquem operações de montagem ou instalação, a prestação de serviços ou a execução de obras, a capacidade profissional do proponente para prestar o serviço ou executar a instalação ou a obra em causa pode ser apreciada em função das suas capacidades, eficiência, experiência e fiabilidade

## CRITÉRIOS PARA A ADJUDICAÇÃO DE PROPOSTAS

A legislação europeia obriga, no seu artigo 68.º, as autoridades públicas a adjudicar os contratos públicos com base no critério da **proposta economicamente mais vantajosa (MEAT)**. A proposta economicamente mais vantajosa é identificada com base no seguinte:

- Preço ou custo, utilizando uma abordagem de custo-eficácia, como os custos do ciclo de vida detalhados no artigo 68.º. **Como parceiros sociais, recomendamos que este não seja o único critério e lembramos que os critérios de qualidade são de extrema importância e devem ser devidamente considerados durante a adjudicação de concursos.**



O cálculo dos custos do ciclo de vida encontra-se detalhado na secção 3, em «cálculos do preço e custo».

- Por isso, recomendamos a melhor relação qualidade/preço, que será avaliada com base em critérios que incluem aspetos qualitativos, ambientais e/ou sociais. Esses critérios podem incluir, por exemplo, qualidade, designadamente valor técnico; as qualificações e experiência do pessoal encarregado da execução do contrato em questão, caso a qualidade do pessoal empregue tenha um impacto significativo no nível de execução do contrato. O fator custo pode igualmente assumir a forma de um preço fixo com base no qual os operadores económicos concorrem exclusivamente em termos de critérios de qualidade.

- Em qualquer caso, os critérios de adjudicação devem sempre ter relevância para o objeto do contrato. Por outras palavras, devem estar relacionados com o contrato específico e com os níveis de execução desejados. Não deve incluir elementos que não estejam relacionados com o contrato ou com políticas empresariais, por exemplo.

As regras da UE em matéria de contratos públicos também incluem instruções no seu artigo 69.º relativamente a como proceder no caso de haver propostas anormalmente baixas.

Se uma proposta anormalmente baixa for apresentada, a autoridade adjudicante deve exigir que os operadores económicos expliquem os preços ou custos indicados na proposta.

**As explicações que seriam necessárias referem-se, designadamente, ao cumprimento das obrigações a que se refere o artigo 18.º, n.º 2, tais como o respeito pela legislação em matéria social e laboral e convenções coletivas. Uma proposta que seja anormalmente baixa como resultado do incumprimento destas disposições deve ser rejeitada.**

Finalmente, de forma a permitir a consideração dos aspetos de qualidade na adjudicação de contratos públicos, as regras da UE preveem que as autoridades adjudicantes podem fixar condições especiais de execução de um contrato desde que as mesmas estejam relacionadas com o objeto do contrato (artigo 70.º). Essas condições podem incluir considerações de natureza económica, em matéria de inovação, de natureza ambiental, de ordem social ou de emprego.

## CRITÉRIOS DE ADJUDICAÇÃO



A adjudicação é realizada com base na proposta economicamente mais vantajosa e a avaliação baseia-se no seguinte:

- o preço ou custos (por exemplo, com base numa abordagem assente no cálculo dos custos do ciclo de vida)
- a melhor relação qualidade/preço, que será avaliada com base nos critérios qualitativos, ambientais e/ou sociais Estes critérios podem compreender:
  - qualidade, designadamente valor técnico,
  - qualificações e experiência do pessoal encarregado da execução do contrato em questão

O fator custo pode igualmente assumir a forma de um preço fixo com base no qual os operadores económicos concorrem exclusivamente em termos de critérios de qualidade. A avaliação está dividida nos seguintes critérios de qualidade:

### GESTION/OPÉRATIONS DU MARCHÉ

- Structure, organisation et savoir-faire spécifique au marché du manager/de l'équipe de management du marché
- Compétences et expérience du personnel d'exploitation et d'encadrement à assigner au marché
- Disponibilité, délai de réponse, rapidité de l'intervention
- Méthode d'établissement des répartitions horaires, démarrage du service de propreté dans l'entreprise, délais de fourniture du service, capacité de soutien, procédures générales et procédures spécifiques de l'acheteur
- Production de rapports, communication sur le site et avec les clients, réponse aux demandes particulières
- Assurance de la qualité, fréquence des contrôles, documentation de la qualité, système d'amélioration de la qualité, mode et fréquence d'évaluation de l'exécution du marché par l'entreprise
- Autres critères

### INFRASTRUCTURE DU MARCHÉ

- Maintenance et utilisation de l'équipement et du matériel, service de propreté adapté aux caractéristiques du bâtiment, uniformes et équipement de sécurité

**SELEÇÃO DE UMA EMPRESA COM BASE NA RELAÇÃO QUALIDADE-PREÇO**

## SECÇÃO 3: OBTER O MELHOR VALOR PARA OS SEUS SERVIÇOS DE LIMPEZA

A qualidade dos serviços de limpeza depende, principalmente, de três fatores: pessoal, gestão e equipamento. Este capítulo tem como objetivo assistir as autoridades adjudicantes a determinar critérios adequados para os serviços de limpeza no processo de seleção e adjudicação de contratos de empresas que fornecem serviços de limpeza. Assim sendo, descreve todos os elementos que constituem cada aspeto fundamental. Se as autoridades adjudicantes tiverem a intenção de incluir um (ou todos) dos seguintes critérios de qualidade, recomenda-se que sejam realçados nos critérios de seleção e atribuição nos respetivos anúncios de concurso.

### INTRODUÇÃO

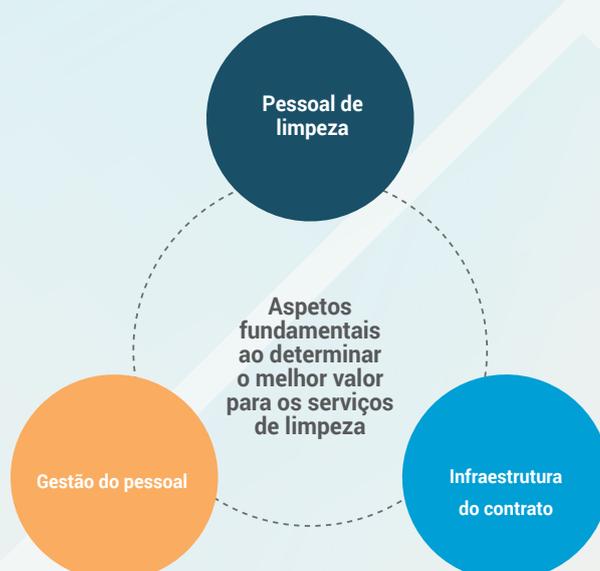
Os critérios previamente descritos adaptam de modo prático as definições dos critérios de «proposta economicamente mais vantajosa» de acordo com a legislação às necessidades específicas dos serviços de limpeza.

Nomeadamente, os seguintes aspetos fundamentais para atingir serviços de limpeza de qualidade foram identificados mediante estudos e observações empíricas.

- **Aplicar um procedimento de adjudicação adequado** Um procedimento de adjudicação adequado irá permitir às autoridades adjudicantes avaliar, em primeiro lugar, as suas próprias prioridades e, conseqüentemente, escolher um proponente que não só proponha um preço competitivo, mas que também demonstre as competências e capacidades para providenciar um serviço que vá ao encontro das suas necessidades de acordo com os critérios MEAT (consultar a secção 3.2 «Organizar um procedimento de adjudicação adequado» para mais informações).
- **Compreender o custo real:** O cálculo do custo de acordo com vários critérios relacionados com as necessidades das

instalações pode resultar em escolhas mais apropriadas (consultar a secção 3.3, «Cálculo de preço e custo» para mais informações).

- **Pessoal de limpeza** As capacidades do pessoal de limpeza utilizado, bem como as suas competências e motivação, são de grande importância, uma vez que afetam a eficiência quotidiana do trabalho. Desse modo, o ambiente de trabalho e as práticas de emprego devem resultar em trabalho com motivação (consultar a secção 3.4, «Pessoal de limpeza» para mais informações).
- **Gestão do contrato e planeamento operacional** O planeamento operacional e a sua aplicação pela equipa de gestão garantem que o serviço é feito de acordo com as normas de qualidade mais altas, prevenindo falhas (consultar a secção 3.5, «Gestão do contrato e planeamento operacional para mais informações»).
- **Infraestrutura do contrato:** Isto inclui o equipamento e produtos utilizados pelo proponente, bem como a formação que o proponente disponibiliza ao pessoal relativamente ao uso correto da infraestrutura (consultar a secção 3.6, «Infraestrutura do contrato» para mais informações).



## APLICAR UM PROCEDIMENTO DE ADJUDICAÇÃO ADEQUADO

### DEFINIR AS SUAS EXPETATIVAS

Esta secção detalha o ponto de vista dos parceiros sociais relativamente a como obter a proposta economicamente mais vantajosa (MEAT) para serviços profissionais de limpeza.

O primeiro ponto importante consiste em definir claramente as necessidades da autoridade adjudicante, uma vez que somente depois de avaliar as suas expetativas é que as autoridades adjudicantes poderão abrir um concurso com objetivos Específicos, Mensuráveis, Atíngíveis, Realistas e Definidos no Tempo (SMART).

As características objetivas das instalações determinam largamente as necessidades de limpeza. Por exemplo, as autoridades adjudicantes devem considerar a área das superfícies (em m<sup>2</sup>), a altura dos edifícios, os materiais das superfícies (por exemplo, carpetes) e a complexidade do edifício. Isso determina o equipamento e os materiais usados para a limpeza, bem como o número de pessoal de limpeza.



É fundamental encarar as empresas de limpeza como um parceiro no processo e de usar a experiência que elas proporcionam ao definir as suas necessidades.

Para além disso, o uso das instalações é um fator crucial ao implementar os critérios MEAT. As autoridades adjudicantes devem considerar:

- **A natureza da organização que precisa de ser limpa:** Se o edifício for altamente especializado, como por exemplo um hospital ou uma organização que trabalhe com informações sensíveis, o pessoal de limpeza deve receber formação para seguir procedimentos rigorosos durante a limpeza.
- **Tipos de utilizadores do edifício:** os utilizadores também determinam as necessidades de limpeza, uma vez que, por exemplo, os utilizadores de um aeroporto ou prisão podem ser mais exigentes do que utilizadores de um bloco de escritórios ou um hotel. Os utilizadores vulneráveis, tais como crianças ou pessoas idosas, devem receber particular atenção, uma vez que a autoridade adjudicante pode ter a obrigação legal de os proteger.
- **Poluição do edifício:** a autoridade adjudicante poderá, também, avaliar a natureza da poluição (poluição só numa ocasião/regular, intensa/não intensa). Por exemplo, as instalações industriais podem necessitar de limpeza mais intensa e mais regular do que escritórios.
- **Ocorrência da limpeza:** a autoridade adjudicante deve considerar com que frequência é que o edifício pode ser limpo semanal ou mensalmente sem que se afete o seu uso. Também se deve avaliar se é possível fazer a limpeza enquanto o edifício está a ser usado (limpeza durante o dia). Este método tem provado ser muito positivo para a convivência do pessoal de limpeza e dos utilizadores nas instalações, mas nem sempre é possível, como no caso de laboratórios, por exemplo.

- **Considerações ambientais:** Tendo em conta o crescente nível de preocupação relativamente ao impacto ambiental resultante de vários métodos de limpeza, algumas autoridades adjudicantes podem querer ter este fator em consideração durante a adjudicação de um concurso.



### CONSIDERAÇÕES AMBIENTAIS:

- O concurso deve obrigar as empresas de limpeza a incluir o seguinte nas suas propostas,
  - de forma a ter em conta o impacto ambiental da limpeza.
  - O tipo de produtos de limpeza que são utilizados e o seu impacto ambiental, incluindo se utilizam produtos ecológicos certificados
  - O uso de máquinas que permitam poupar energia
  - Uma política de fazer a limpeza durante o dia, de acordo com a qual os empregados de limpeza trabalhem durante o horário de expediente existente, sem necessitar de que as luzes estejam acesas durante a noite e fora do horário de abertura das instalações do cliente
- **Outros serviços:** deve-se considerar se o uso das instalações também implica o uso de outros serviços contratados externamente, tais como restauração, segurança ou receção. Se for esse o caso, a autoridade adjudicante pode escolher um adjudicatário que possa providenciar todos os serviços.
- **Divisão do contrato em lotes:** as autoridades adjudicantes responsáveis por edifícios grandes ou complexos têm frequentemente de considerar se faz sentido adjudicar o contrato na forma de lotes separados ou na sua totalidade. Os adjudicatários devem considerar as vantagens e as desvantagens destas duas opções. A legislação europeia aplica o princípio de «dividir ou explicar», o que significa que as autoridades adjudicantes podem decidir adjudicar um contrato na forma de lotes separados e providenciar uma justificação se decidirem adjudicar o contrato na sua totalidade.
- Por último, a autoridade adjudicante deve considerar **as suas próprias normas de qualidade e princípios**. É especialmente importante poder informar os proponentes de quaisquer normas de qualidade, políticas de recrutamento ou programas de responsabilidade social que o proponente deverá cumprir ou, pelo menos, respeitar.
- Uma vez que estas questões tenham sido respondidas, a autoridade adjudicante poderá definir os requerimentos exatos no seu convite à apresentação de propostas.

## QUESTIONÁRIO PARA AJUDAR AS AUTORIDADES ADJUDICANTES A DEFINIR AS SUAS NECESSIDADES DE LIMPEZA

O meu edifício requer atenção especial em termos de limpeza?	
Quem são os principais utilizadores do meu edifício?	
Existem utilizadores vulneráveis que necessitam de atenção especial?	
Com que frequência é que a poluição ocorre no edifício?	
Com que frequência e até que ponto é que é possível limpar o edifício?	
É possível fazer a limpeza durante o dia?	
Necessito de outros serviços adicionais para além da limpeza, por exemplo, restauração?	
Quais das minhas normas de qualidade e valores podem ser refletidas no serviço de limpeza?	



É aconselhável que a avaliação das propostas seja feita por uma equipa e que a sua composição não se altere durante todo o procedimento de adjudicação, com funções claramente definidas para cada membro da equipa. Aconselha-se que sejam incluídas várias especialidades diferentes que sejam relevantes para o concurso. Qualquer alteração na equipa deverá ser comunicada pela autoridade adjudicante aos proponentes.

### A ORGANIZAÇÃO DE UM PROCEDIMENTO DE ADJUDICAÇÃO ADEQUADO

O procedimento de adjudicação é dispendioso, tanto para as autoridades adjudicantes, como para os proponentes. Por isso, é importante que o procedimento seja adequado, de forma a garantir o melhor valor por parte do serviço de limpeza.

As autoridades adjudicantes devem fazer uso dos conhecimentos especializados de uma empresa de limpeza ou usar consultores externos para criarem um concurso adequado, bem como para avaliar e supervisionar o contrato. Os conhecimentos especializados da empresa de limpeza podem ser complementados por consultores de adjudicação de contratos.

A autoridade adjudicante pode fazer uma pesquisa de mercado para se informar sobre o tipo de empresas que poderiam fornecer os serviços necessários. A **pesquisa de mercado** pode incluir a visita às empresas, uma vez que isso cria uma boa impressão da cultura da empresa, convidar os proponentes ou organizar uma sessão de informação.

Depois de recolher todas as informações possíveis, a autoridade adjudicante deve criar um documento coerente e diferente para cada concurso e esse documento deve refletir a intenção e propósito específicos do contrato. Isso deverá incluir todos os critérios de seleção relevantes.

Existem vários **elementos importantes que a autoridade adjudicante deve incluir nos documentos do concurso** para permitir aos proponentes apresentar propostas detalhadas e com significado. Deve-se ter em mente



É importante lembrar que as autoridades adjudicantes continuam a ser responsáveis por garantir a higiene e limpeza das suas instalações.

Também se deve ter em mente que, em alguns países, o cliente pode partilhar da responsabilidade por práticas ilegais da empresa de limpeza. Aconselhamos vivamente as autoridades adjudicantes a verificar se é esse o caso no seu país.

que a empresa de limpeza vai-se tornar num parceiro valioso a trabalhar em pé de igualdade com a autoridade adjudicante.

- Depois de determinar a natureza e necessidades das instalações, é importante que sejam incluídas detalhadamente nos documentos do concurso para garantir que os proponentes possam antecipar a extensão dos serviços necessários.
- O aspeto mais importante é decidir que **tipo de contrato** é mais adequado. Assim sendo, o anúncio de concurso deve detalhar se a autoridade adjudicante prefere um contrato com base nas atividades, nos resultados ou de tipo misto e o número mínimo de horas necessárias de acordo com os critérios previamente descritos.
- **Duração planeada do contrato:** O documento do concurso deve detalhar por quanto tempo é que os proponentes terão que providenciar os serviços.
- O anúncio de concurso deve incluir **requisitos de qualidade transparentes**. Esses requisitos devem incluir as preferências da autoridade adjudicante relativamente aos três aspetos descritos de seguida (pessoal, gestão e infraestrutura).
- A autoridade adjudicante deve pedir aos proponentes que detalhem **como tencionam cumprir** estes requisitos, para que os proponentes orientados para a qualidade possam ser específicos na sua proposta.
- A autoridade adjudicante pode incluir **estudos de casos** no anúncio de concurso que já tenham ocorrido, ou que possam vir a ocorrer. Deste modo, as empresas de qualidade têm a oportunidade de apresentar os seus conhecimentos técnicos e a autoridade adjudicante recebe propostas adaptadas às suas circunstâncias específicas.
- A autoridade adjudicante pode, também, escolher testar os casos com um, ou mais, proponentes. Deste modo, os proponentes têm a oportunidade de demonstrar na prática como é que planeiam prestar o serviço.

O anúncio de concurso deve detalhar pormenorizadamente como é que a autoridade adjudicante quer que o contrato seja gerido.

- **Alterações ao contrato:** a autoridade adjudicante deve detalhar na especificação como é que podem ser feitas alterações ao contrato (data, transferência de pessoal, aquisição de material e recursos).
- **Data de início do contrato:** a autoridade adjudicante pode exigir um plano de implementação completo e detalhado de como o trabalho vai ser executado. Os tópicos podem incluir: aquisição de pessoal e instrução dos empregados relativamente ao novo projeto, instrução dos empregados no trabalho, serviços de apoio ao cliente e formação para a autoridade adjudicante, materiais, etc.
- **Gestão do contrato pelo proponente:** A autoridade adjudicante pode pedir ao proponente que descreva os seus planos de gestão relativamente ao contrato. Isto pode ser feito mediante perguntas específicas, por exemplo: «durante a execução do contrato, que medidas serão tomadas se o proponente não cumprir com o que foi acordado no contrato?»
- **Gestão do contrato pela autoridade adjudicante:** A autoridade adjudicante deve informar o proponente do modo de gestão do contrato dentro da sua organização (pontos de contato, pontos de controlo e semelhantes).
- **Transferência do contrato para outra empresa:** O anúncio de concurso deve detalhar como é que o proponente deve lidar com a possível transferência do contrato para outra empresa, relativamente ao respeito pelas condições sociais ou à transferência do pessoal de limpeza. Em qualquer caso, o processo de contratação pública deve respeitar a legislação nacional que implementou a Diretiva 2001/23/CE relativa à transferência de empresas ou de estabelecimentos.



Uma empresa de limpeza pode ser um parceiro útil durante a criação dos documentos do concurso, uma vez que podem partilhar as suas competências técnicas relacionadas com as atividades de limpeza.



Ver um exemplo completo de documentos de concurso no 5.º passo das diretrizes de avaliação.

## COMO CALCULAR O CUSTO TOTAL

Antes do uso (custo de aquisição):

1. Custo de mudança de adjudicatário
2. Custo de lançamento do concurso Custos operacionais correntes:
3. Custo de mão de obra, que na maioria dos casos é determinado pelas convenções coletivas relativamente ao número de horas, bem como a outras regras de saúde e segurança, contribuições sociais, tributação e custo de supervisão
4. Consumo de energia
5. Consumo de materiais de limpeza e fornecimento de materiais sanitários para os utilizadores
6. Custos de eliminação depois da utilização:
7. Custo de terminar o contrato
8. Custo de mudança de adjudicatário

## CÁLCULOS DO PREÇO E CUSTO

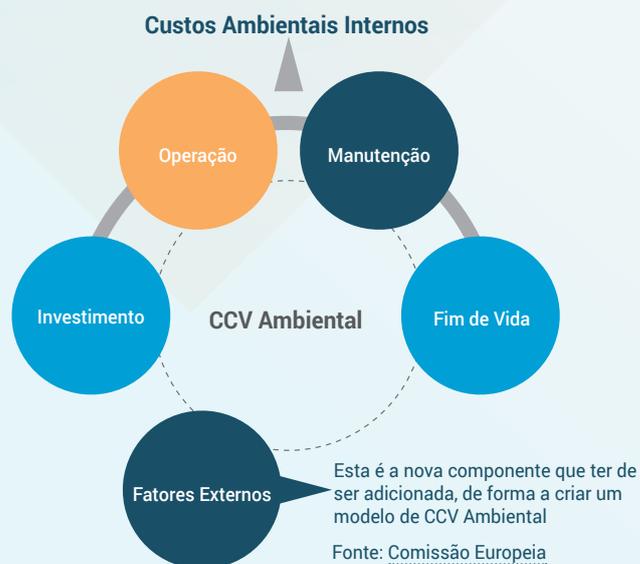
Já não é permitido usar o preço mais baixo como um critério de adjudicação independente, de acordo com as regras da UE em matéria de contratos públicos (artigo 67.º). A proposta economicamente mais vantajosa é atualmente a norma na adjudicação de contratos públicos<sup>7</sup> (artigo 67.º). Recomendamos que esta abordagem seja também usada em concursos no setor privado.

**Adjudicação de contratos com base no preço:** neste caso, os proponentes são avaliados somente com base no preço total, incluindo critérios como taxas de remuneração por hora e preço por unidade. Isto já não é possível, porque, de acordo com a nova diretiva, as autoridades adjudicantes têm de usar o critério do cálculo dos custos do ciclo de vida (artigo 68.º). O cálculo dos custos do ciclo de vida (CCV) é uma ferramenta que avalia os custos de um ativo durante o seu ciclo de vida.

Na legislação europeia significa que os custos podem ser calculados ao longo do ciclo de vida de um produto, serviço ou obra e não somente no preço de compra (artigo 68.º). As propostas são avaliadas com base nos custos antes, durante e depois do período de utilização.

A principal diferença entre o custo total e o custo do ciclo de vida, é que no custo do ciclo de vida também se podem incluir fatores externos, por exemplo, para o ambiente, como optar por produtos ecológicos, minimizar os futuros custos de manutenção e/ou ter em conta o impacto positivo na imagem da autoridade adjudicante causado por instalações excecionalmente limpas.

**Adjudicação de contratos com base no custo total:** de acordo com este modelo, as propostas são avaliadas com base nos custos totais durante o período de utilização, incluindo os custos de aquisição e custos relacionados com a utilização dos serviços. Isto inclui o preço de custo, custos de operação, consumo de energia e custos de eliminação.



2.º Passo - Quatro das diretrizes de avaliação irão ajudar a criar o equilíbrio certo entre o preço e o valor técnico de uma proposta

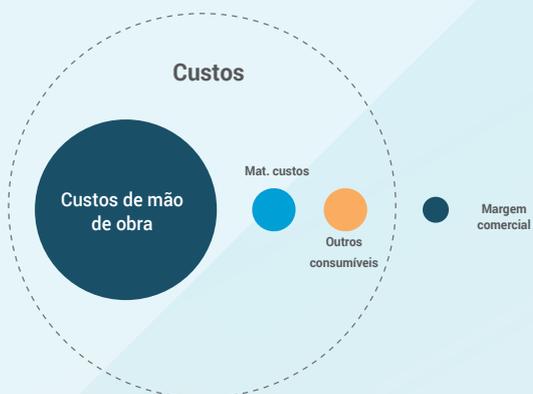
<sup>7</sup> Estes são os critérios de adjudicação da Diretiva da UE relativa aos contratos públicos, artigo 67.º.

## PESSOAL DE LIMPEZA

Esta secção analisa uma série de critérios que permite às autoridades adjudicantes determinar se o pessoal de um adjudicatário corresponde às suas expectativas. Estes critérios são, depois, utilizados nas tabelas de avaliação.

O pessoal de limpeza é uma parte importante da qualidade do serviço, uma vez que desempenha as tarefas requeridas pela autoridade adjudicante. É através da sua diligência, motivação, competências e experiência que a execução diária do serviço melhora e piora.

Por isso, tanto as autoridades adjudicantes como os proponentes devem ter uma política de pessoal responsável. Os proponentes podem descrever esta política com um ou mais estudos de casos<sup>8</sup> nos documentos do concurso e/ou com indicadores de desempenho fundamental em apoio à política. As autoridades adjudicantes podem ainda impor requerimentos ao adjudicatário nesta área (tais como a responsabilidade por pagamento e contribuições, formação de pessoal, continuidade de serviço, legislação aplicável e convenções coletivas), com o objetivo de obter serviços de boa qualidade.



### EXPERIÊNCIA E COMPETÊNCIAS DO PESSOAL DE LIMPEZA

É importante para todas as autoridades adjudicantes que os serviços de limpeza sejam confiados a pessoal experiente e é particularmente importante para autoridades adjudicantes encarregadas de localizações altamente especializadas.

Existem dois tipos de experiência que uma autoridade adjudicante deve procurar: experiência na indústria da limpeza e **experiência relevante à atividade específica** para a qual desejam contratar o adjudicatário<sup>9</sup>.

De forma a garantir que o pessoal utilizado nas suas instalações é adequado, as autoridades adjudicantes podem considerar o seguinte ao criar o anúncio de concurso<sup>10</sup>:

- Que é possível obter informação sobre o pessoal. Isto pode ser feito ao requerer permissão para obter informação relativamente aos registos de formação individuais, para avaliar a experiência de limpeza geral do funcionário, juntamente com a sua experiência relevante para a atividade. Desse modo, a autoridade adjudicante poderia estabelecer uma empresa capaz de fornecer um serviço de qualidade, respeitando, ao mesmo tempo, a legislação laboral.
- No caso de locais altamente especializados, como é o caso de hospitais, as autoridades adjudicantes podem pedir permissão para obter

evidência do proponente de que formaram o pessoal adequadamente para trabalhar nesse tipo de instalações e que os funcionários receberam formação relevante e (se aplicável) reconhecida.

- Que os proponentes podem demonstrar uma metodologia para recrutar funcionários adequados e providenciá-los com formação suficiente no caso de rotação do pessoal ou do aumento do pessoal necessitado pela autoridade adjudicante.
- Que existe informação disponível sobre o nível de **rotação de pessoal**, uma vez que pode servir de indicador da estabilidade do proponente e da qualidade do ambiente de trabalho. Desse modo, irá permitir ao proponente avaliar se o pessoal experiente irá, de um modo geral, permanecer com o proponente durante o período do contrato.

### COMPETÊNCIAS E CAPACIDADES: FORMAÇÃO DO PESSOAL DE LIMPEZA

- A formação aumenta a eficácia e eficiência do pessoal de limpeza. Além disso, pode ser necessário pessoal com formação para instalações altamente especializadas. De forma a escolher um serviço de qualidade, as autoridades adjudicantes podem tomar os seguintes passos para poderem determinar se os funcionários designados têm a formação de que necessitam<sup>11</sup>:
- Requerer informação sobre a **formação básica** (em contexto laboral ou externa) que os proponentes disponibilizam ao seu pessoal. Isto permite à autoridade adjudicante escolher uma empresa com uma cultura de formação que possa atrair e reter empregados, ao assegurar-se que as suas competências e qualificações estão atualizadas.
- Mencionar especificamente nos seus anúncios de concurso a **formação adicional** necessária para o pessoal designado para as suas instalações. Isto pode incluir não só **formação técnica ou específica na atividade**, mas também a ergonomia, requerimentos de saúde e segurança ou a língua do país.
- Requerer evidência de que existirá **formação recorrente** dos empregados existentes e novos durante o período do contrato. Isto não se limita necessariamente a formação de saúde e segurança obrigatória, mas pode incluir formação do desenvolvimento profissional previamente mencionado. Desse modo, o pessoal designado para o contrato irá receber formação sobre quaisquer novas mudanças, tais como alterações nos produtos de limpeza utilizados ou na legislação relevante para a saúde e segurança.
- Requerer que a formação seja certificada por institutos reconhecidos nacional ou internacionalmente.
- Requerer **que a formação disponibilizada esteja relacionada com o percurso profissional** dos funcionários em questão. Sabe-se que esta estrutura melhora a motivação do pessoal e, conseqüentemente, o serviço para a autoridade adjudicante.

<sup>8</sup> Estes são os critérios de seleção da Diretiva da UE relativa aos contratos públicos, artigo 58.º.

<sup>10</sup> Ces critères appartiennent aux critères de sélection établis à l'article 58 de la directive de l'UE sur les marchés publics.

<sup>11</sup> Estes critérios podem ser usados como critérios de seleção de acordo com a Diretiva relativa aos contratos públicos da UE, artigo 58.º

### OPORTUNIDADES DE CARREIRA

É reconhecido de um modo geral que a disponibilidade de oportunidades de carreira contribui para taxas mais elevadas de retenção de pessoal qualificado. Particularmente, dado o crescimento de empresas de limpeza a funcionarem como empresas de gestão de instalações e a providenciar outros serviços, tais como serviços de segurança, restauração e de receção, o pessoal deve ter a oportunidade de escolher aprender novas competências e de participar em várias tarefas.

Assim sendo, empresas multifacetadas que fornecem uma vasta gama de serviços ou que podem servir tipos diferentes de instalações têm a possibilidade de disponibilizar oportunidades de carreira aos seus funcionários, de forma a garantir que estes vão investir na sua progressão de carreira.

As autoridades adjudicantes podem perguntar aos proponentes que regimes de progressão de carreira ou de formação têm disponíveis para reter e motivar os empregados, juntamente com evidência de uma política de igualdade de oportunidades. Além disso, como mencionado previamente, podem perguntar como é que a formação e a progressão de carreira se encontram interligadas.

Finalmente, as autoridades adjudicantes podem pedir informações relativamente à existência de estruturas de recompensa e de avaliação de pessoal, bem como sistemas de avaliação

### SELEÇÃO, RECRUTAMENTO E VERIFICAÇÃO

Frequentemente, os processos de seleção e recrutamento do adjudicatário incluem critérios relacionados com a fiabilidade, eficiência e eficácia de potenciais funcionários. As autoridades adjudicantes podem pedir as seguintes informações aos proponentes de forma a identificar os proponentes que estão orientados para a qualidade:

- Se, e como, o processo de recrutamento incorpora os princípios de respeito pelas obrigações jurídicas nacionais relativamente à igualdade de oportunidades. No caso de uma autoridade adjudicante a aplicar uma política de igualdade de oportunidades específica, esta deve requerer informação suficiente do adjudicatário para poder comparar os seus padrões com os do proponente.
- Se os proponentes verificam o historial de emprego do seu pessoal. A autoridade adjudicante pode ter de fazer verificações sistemáticas do pessoal relativamente a instalações particularmente sensíveis, como prisões.
- Se implementam quaisquer diretrizes e códigos para o recrutamento ético.
- Além disso, é recomendado que verificações sistemáticas continuem a ser feitas, de forma a assegurar que o adjudicatário continua a aplicar as políticas de recrutamento acordadas, mesmo depois de lhe ter sido atribuído o contrato.

### CONDIÇÕES DE EMPREGO E DE SAÚDE E SEGURANÇA DOS TRABALHADORES NO LOCAL

As condições de trabalho bem regulamentadas e informação e consulta entre entidades patronais e empregados não só contribui para reduzir potenciais disputas, mas também riscos de saúde e segurança, o que é mais importante.

Para além disso, a existência de estruturas de retribuição justas e transparentes tem um impacto positivo sobre a retenção de pessoal experiente, respectiva motivação e satisfação profissional e, desse modo, sobre a qualidade do seu desempenho.

De forma a escolher fornecedores de boa qualidade, as autoridades adjudicantes devem requerer que os proponentes demonstrem que cumprem com as condições de emprego juridicamente vinculativas e se têm alguns outros sistemas positivos para o seu pessoal. Em especial, podem pedir que os proponentes demonstrem a seguinte evidência:

- Se os seus **salário e níveis de benefícios** respeitam as convenções coletivas existentes (se for o caso), bem como convenções intersectoriais ou algum outro texto de referência.
- Como é que se asseguram **que as condições de trabalho cumprem com a legislação nacional e/ou convenções coletivas**. Nos casos onde não existam convenções coletivas, as escalas de serviço devem fornecer informações sobre as horas de trabalho e a duração dos turnos. Isto é importante, dado que horas excessivas de trabalho podem conduzir a acidentes e afetar o desempenho.
- Se respeitam a legislação nacional e europeia relativamente à representação dos empregados, tal como a legislação que rege os conselhos de empresa europeus.
- Se têm uma polícia a nível da empresa que respeita os direitos de representação social.
- Como gerem as **relações entre os empregados e a entidade patronal**. Por exemplo, podem ser criados canais de comunicação através de uma comissão de trabalhadores – se a criação desse organismo for um requerimento legal – ou mediante outra estrutura que permita o diálogo.
- Como vão assegurar a aplicação de **procedimentos e políticas de saúde e segurança** relativamente aos funcionários a trabalhar nas instalações da autoridade adjudicante. Estas devem estar em conformidade com os regulamentos-quadro europeus e legislação nacional<sup>12</sup>. De acordo essa estrutura, as autoridades adjudicantes podem requerer um plano ou historial de saúde e segurança. Estes podem indicar uma empresa que considera o seu pessoal como o ativo mais valioso. É provável que essas empresas ofereçam um ambiente de trabalho de maior qualidade e apresentem, portanto, menores taxas de absentismo e pessoal mais motivado.
- Se podem providenciar **limpeza durante o dia**, uma vez que está provado que melhora a dinâmica do relacionamento entre o proponente e a autoridade adjudicante e reduz o consumo de energia.



Os parceiros sociais desenvolveram uma **ferramenta de Avaliação de Risco Interativa em Linha (OIRA)** especificamente para o setor da limpeza que permite ao utilizador fazer uma avaliação de risco de saúde e segurança em locais de trabalho.



Pode ver um exemplo de como aplicar estes princípios no 2.º passo das diretrizes de avaliação.

<sup>12</sup> No [website](#) da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, pode encontrar mais informação sobre o quadro regulamentar da saúde e segurança ocupacional da UE, bem como vários documentos de orientação, incluindo a ferramenta OIRA.

PERSONNEL DE PROPRIÉTÉ	
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiência no setor</li> <li>• Experiência específica na atividade</li> <li>• Rotatividade de quadros e absentismo</li> </ul>
Competências e capacidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formação básica</li> <li>• Formação e habilitações adicionais</li> <li>• Formação específica à atividade</li> <li>• Formação recorrente</li> <li>• Outras competências</li> <li>• Oportunidades de carreira</li> </ul>
Seleção e recrutamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologia de recrutamento e seleção, incluindo metodologias de igualdade de oportunidades</li> </ul>
Condições de emprego e de saúde e segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Níveis de salários e benefícios</li> <li>• Relações entre os empregados e a entidade patronal</li> <li>• Condições de trabalho</li> <li>• As disposições de saúde e segurança respeitam, e em conformidade com, a legislação da UE e nacional</li> <li>• Modelos de trabalho, como limpeza durante o dia</li> </ul>
Outros critérios a definir pelo cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deve ser fornecida uma justificação destes critérios</li> <li>• Devem permanecer dentro da estrutura de legislação europeia e nacional relevante</li> </ul>

## GESTÃO DO CONTRATO E PLANEAMENTO OPERACIONAL

Esta secção abrange os principais aspetos relevantes à escolha de uma empresa de limpeza, cuja gestão e planeamento operacional contribuam para obter o melhor valor do serviço de limpeza.

LA competência e organização da equipa externa de gestão do contrato são muito significativas.



É a equipa de gestão que vai permitir minimizar o papel de supervisão da autoridade adjudicante.

Por isso, se tiver uma empresa de qualidade como fornecedora de limpeza, a autoridade adjudicante poderá sentir-se confiante relativamente ao seguinte<sup>13</sup>:

- **As competências da** equipa de gestão e, em particular, que os membros da equipa têm **os conhecimentos específicos e experiência relevantes aos requerimentos do serviço de limpeza em questão.**
- A **atribuição de responsabilidades** entre a autoridade adjudicante e a equipa de gestão, bem como pelos membros da equipa de gestão.
- **Tempo de resposta previsto e capacidade de recurso.**



Recomenda-se que os proponentes disponibilizem um plano operacional provisório.

Estes critérios podem ser resumidos nos documentos do concurso pela autoridade adjudicante e refletidos no plano operacional provisório disponibilizado pelos proponentes.

## AS COMPETÊNCIAS DA EQUIPA DE GESTÃO E DO GESTOR DO CONTRATO

Os proponentes de qualidade serão capazes de providenciar informação no plano operacional provisório relativamente às **competências** e experiência de cada membro da equipa de gestão. Também devem poder explicar a **estrutura da organização** da equipa de gestão, clarificando a responsabilidade de cada pessoa ou unidade dentro da estrutura do contrato<sup>14</sup>.

O gestor do contrato, como elo de ligação entre a autoridade adjudicante e o proponente, terá, seguramente, o papel mais importante para a execução do contrato. Assim sendo, é crucial que as autoridades adjudicantes escolham uma empresa que possa disponibilizar um gestor de contrato com as **competências e capacidades** necessárias para as suas instalações e necessidades.



Il est primordial que les soumissionnaires désignent un manager du marché.

Para este propósito, as autoridades adjudicantes que desejem um serviço de boa qualidade devem assegurar-se que a empresa de limpeza pode fornecer informação detalhada relativamente à identidade, competências e experiência do gestor de contrato. Em certos casos, **podem ser necessários conhecimentos detalhados específicos de forma a diminuir o período de indução** ou reduzir o número de queixas e de riscos para a saúde e segurança. Nestes casos, as autoridades adjudicantes devem requerer um gestor de contrato que possa demonstrar um bom entendimento dos requerimentos da autoridade adjudicante.

<sup>13</sup> Ces critères appartiennent aux critères de sélection établis à l'article 58 de la directive de l'UE sur les marchés publics.

<sup>14</sup> Estes critérios constituem critérios de seleção na Diretiva relativa aos contratos públicos da UE, artigo 58.º

Também é importante que o proponente clarifique o nível de **disponibilidade** do gestor do contrato relativamente a assuntos relacionados com o contrato em questão.

O proponente deve, também, detalhar como irá garantir que o gestor do contrato possa ser contactado **dentro de um tempo de resposta rápido** e de que possui a capacidade para fazer **intervenções efetivas** dentro de uma cadeia de responsabilidades clara.

### PLANEAMENTO OPERACIONAL

O plano operacional irá definir as expetativas e entendimento da autoridade adjudicante e do proponente relativamente à equipa de gestão e ao gestor do contrato.

Por exemplo, pode incluir os padrões relativamente ao tempo de resposta às questões da autoridade adjudicante e quem tem a derradeira responsabilidade. Em relação aos locais que requerem competências de limpeza mais especializadas ou onde está a ser aplicado um direito de concessão sobre o funcionamento uniforme imediato do serviço, podem ser exigidas provas de experiência específica para o contrato.

Recomenda-se que o plano operacional provisório contenha o seguinte, de forma a obter serviços de boa qualidade:

- Uma sugestão de **metodologia de planeamento operacional** de acordo com as necessidades das respetivas instalações, com particular atenção a ser prestada à **metodologia de escalonamento**. Idealmente e, se possível, isto pode ter em consideração o número de horas necessárias para os funcionários poderem ter um salário decente e terá em consideração o número de horas de limpeza necessárias para fazer o trabalho necessário a um alto nível e para garantir que se respeita a saúde e segurança dos funcionários.
- Sugestões relativamente a como ir ao encontro das expetativas da autoridade adjudicante em termos dos níveis de serviço providenciado e os **requerimentos especiais** impostos pela natureza e uso do edifício.
- Evidência de que o adjudicatário tem capacidade organizacional suficiente **relativamente à prestação do serviço**, incluindo pessoal qualificado e experiente para garantir que o equipamento e funcionários podem ser substituídos ou apoiados com pouco pré-aviso (**capacidade de recurso**).
- Evidência de que o adjudicatário tem, ou pode estabelecer, procedimentos para um começo e operação do contrato **rápido e sem sobressaltos**.
- Evidência de que o adjudicatário seja capaz de responder a quaisquer pedidos adicionais da autoridade adjudicante, tal como a limpeza depois de um grande evento ou cerimónia.
- Garantias de que quaisquer procedimentos gerais e específicos da autoridade adjudicante acordados com a autoridade adjudicante serão respeitados e que serão consultados antes de quaisquer modificações.
- **Procedimentos concretos para comunicações** relativamente ao contrato, às instalações e à autoridade adjudicante, bem como a frequência e métodos de comunicações (p. ex., se são necessárias reuniões).

- **Metodologia de fornecimento de dados** concreta relativamente às atividades e resultados do projeto de limpeza.



O plano operacional apresentado pelos proponentes pode servir de base para os níveis de provisão de serviços acordados contratualmente.

Além disso, o plano operacional deve apresentar evidência de que o gestor do contrato pode supervisionar a execução do contrato numa base regular e em horas/datas específicas.

Para esse propósito, o plano operacional provisório deve detalhar uma estrutura de fornecimento de dados completa, com o objetivo de assegurar que o fornecimento de dados:

- é realmente feito,
- respeita os prazos definidos,
- apresenta respostas a questões relevantes,
- é objetivo,
- é mais detalhado do que uma tarefa administrativa,
- é adaptado às expetativas da autoridade adjudicante,
- recolhe e analisa resultados,
- refere-se aos requerimentos de limpeza.



De um modo geral, as negociações contratuais devem ter como objetivo chegar a um entendimento claro relativamente aos padrões de qualidade e deve definir um sistema claro de inspeções de qualidade.

### SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

Os serviços de apoio administrativo asseguram o cumprimento efetivo do contrato. Incluem, por exemplo, a administração diária do contrato, faturação e gestão de recursos humanos. Por isso, devem ser incluídos no plano operacional provisório.

### NÍVEL DE QUALIDADE/GARANTIA

É importante que tanto a autoridade adjudicante como o adjudicatário estejam claros relativamente às normas de qualidade que devem ser cumpridas e da forma como estas normas serão garantidas, de forma a assegurar um contrato estável e de nível satisfatório. Para que não haja dúvidas, podem-se usar normas, tais como as normas Europeias<sup>15</sup>.

Em primeiro lugar, a autoridade adjudicante deve ter em consideração as suas próprias normas de qualidade ao detalhar as suas expetativas relativamente ao adjudicatário de limpeza. Devem, também, disponibilizar as suas normas de qualidade aos proponentes.

Em segundo lugar, é importante definir o significado de «qualidade» no contexto de um contrato de limpeza específico<sup>16</sup>. O nível de **qualidade acordada será o resultado de critérios e expetativas objetivas e subjetivas**.

Os **aspectos objetivos da qualidade** são normalmente medidos com referência a atividades ou resultados de serviços estabelecidos. Isto permite a realização de procedimentos de garantia e controlo de qualidade, que podem ser comparados ao contrato, documentados e reproduzidos.

<sup>15</sup> Um bom exemplo é a norma europeia que cria requerimentos e recomendações básicas para aos sistemas de avaliação de qualidade da performance da limpeza (EN 13549). Além disso, as autoridades adjudicantes podem, também, fazer uso de disposições de normas específicas para o setor, de acordo com as suas instalações.

<sup>16</sup> Il s'agit d'un critère d'attribution établi à l'article 67 de la directive de l'UE sur les marchés publics.

A qualidade objectiva de serviços de limpeza baseia-se num conjunto de avaliações que, por virtude de definições precisas e limitadas, apresenta uma imagem representativa de condições de limpeza. No caso da uma avaliação da qualidade orientada para os resultados, pode-se avaliar os níveis máximos de pó, normas de higiene ou coeficiente de segurança antiderrapante, uma vez que podem ser medidos objectivamente com o auxílio de instrumentos de medição concebidos para esse fim. Além disso, também se pode avaliar se as atividades acordadas são respeitadas num contrato baseado nas atividades, tal como a frequência da limpeza.

A qualidade subjetiva da prestação de serviços é uma expressão da impressão global, medida, por exemplo, através de sondagens aos utilizadores. Ao repetir sondagens aos utilizadores comparáveis, pode-se avaliar o nível de satisfação.

### INSPEÇÕES DE QUALIDADE

Os sistemas de qualidade baseiam-se tanto em avaliações objetivas como subjetivas, como previamente detalhado, e usam várias ferramentas para assegurar a manutenção dos níveis de qualidade. As inspeções constituem um mecanismo estruturado para garantir o nível de qualidade acordado e para prevenir falhas.

Assim sendo, recomenda-se que o convite à apresentação de propostas contenha o seguinte:

- A **frequência** das inspeções internas e externas.
- A **atribuição das responsabilidades** de fazer inspeções entre a equipa de gestão.
- Os **métodos de inspeção**, as inspeções internas são geralmente realizadas recorrendo a quadros especialmente preparados para o efeito, os quais devem estar sujeitos aos requisitos do contrato.
- Sistemas para retificar qualquer desvio negativo nos padrões de qualidade o mais rapidamente possível e para promover a **melhoria da qualidade**.
- A **frequência e métodos para avaliar os resultados da inspeção**, para determinar se é necessário comprar, ou investir em, ferramentas, maquinaria e produtos de limpeza, para atingir os padrões necessários.
- **Documentação da qualidade**, por exemplo, através do uso da evidência dos resultados da inspeção.
- As instruções que a equipa de gestão deve ter para conduzir as inspeções de garantia de qualidade.

As entidades adjudicantes podem requerer certificação reconhecida dos proponentes relativamente à garantia de qualidade, se o acharem relevante.

### QUADRO 1: CRITÉRIOS DE QUALIDADE RELACIONADOS COM A GESTÃO E OPERAÇÕES CONTRATUAIS

GESTÃO E OPERAÇÕES CONTRATUAIS	
A equipa de gestão/ o gestor do contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrutura, organização e competências do gestor do contrato e da equipa de gestão</li> <li>• Conhecimentos específicos do contrato por parte do gestor do contrato e da equipa de gestão</li> <li>• Disponibilidade</li> <li>• Tempo de resposta               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidez de intervenção</li> </ul> </li> </ul>
Planeamento operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologia de planeamento operacional e metodologia de escalonamento</li> <li>• Começo do processo de limpeza</li> <li>• Condições de prestação</li> <li>• Capacidade de recurso</li> <li>• Procedimentos gerais e específicos do cliente</li> <li>• Fornecimento de dados               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação relacionada com a instalação e com o cliente</li> <li>• Resposta aos requerimentos especiais da autoridade adjudicante</li> <li>• Resposta aos requerimentos adicionais da autoridade adjudicante</li> </ul> </li> </ul>
Serviços de apoio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de apoio na administração, faturação, gestão de recursos humanos</li> </ul>
Garantia de qualidade e inspeções	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequência dos controlos</li> <li>• Atribuição de responsabilidade</li> <li>• Documentação de qualidade</li> <li>• Sistemas para retificar termos de qualidade negativos</li> <li>• Sistema de melhoria da qualidade</li> <li>• Modo e frequência com que a autoridade adjudicante avalia o cumprimento do contrato</li> </ul>
Outros critérios a definir pelo cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deve ser fornecida uma justificação destes critérios</li> <li>• Devem permanecer dentro da estrutura de legislação europeia e nacional relevante</li> </ul>

## INFRAESTRUTURA DO CONTRATO

### EQUIPAMENTO

O equipamento de limpeza refere-se às várias máquinas e ferramentas usadas para a limpeza, como esfregonas, aparelhos automáticos e aspiradores.

Para assegurar a boa qualidade dos serviços, aconselha-se que o adjudicatário se assegure que:

- **Todos os equipamentos de limpeza sejam usados nos locais certos** e em superfícies adequadas.
- Se for necessário equipamento especial, o contrato deve detalhar se a empresa tem acesso a esse equipamento ou se será comprado especificamente para o contrato.
- É providenciada formação relativamente ao uso em segurança e manutenção do equipamento. Isto é crucial para proteger tanto a segurança do indivíduo que usa o equipamento como a área onde deve ser usado.
- O adjudicatário é capaz de disponibilizar **uniformes e equipamentos de segurança adequados**, que sejam necessários para a utilização dos diferentes equipamentos e produtos de limpeza.
- O adjudicatário é capaz de garantir a **manutenção adequada do equipamento e materiais**.



O termo «infraestrutura do contrato» é aqui utilizado para fazer referência a todo o equipamento e produtos que sejam utilizados para a execução dos contratos.

### PRODUTOS

O contrato deve mencionar os produtos de limpeza que devem ser usados. Aconselha-se que os proponentes demonstrem à autoridade adjudicante que são capazes de providenciar:

- Vários métodos de limpeza para superfícies diferentes, de acordo com requerimentos legais e de qualidade.
- Tipos diferentes de produtos de limpeza, de acordo com as necessidades e as superfícies das instalações.
- Formação dos funcionários na aplicação dos vários produtos.
- Evidência de que os produtos que vão ser usados estão em conformidade com os requerimentos juridicamente vinculativos de saúde, segurança e ambiente, bem como com quaisquer outros requerimentos de qualidade da autoridade adjudicante.



As autoridades adjudicantes devem considerar o uso de produtos de limpeza ecológicos, de forma a promover a sustentabilidade e a eficiência de energia. Isto pode, por exemplo, ser conseguido através do uso do CCV para determinar o custo dos serviços de limpeza.

## QUADRO 1: CRITÉRIOS DE QUALIDADE RELACIONADOS COM A GESTÃO E OPERAÇÕES CONTRATUAIS

INFRAESTRUTURA DO CONTRATO	
Equipamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar a manutenção e o uso adequado das máquinas e dos materiais de limpeza</li> <li>• Equipamento e métodos de limpeza adaptados às características do edifício</li> <li>• Uniformes e equipamento de segurança</li> <li>• Formação específica para propósitos de segurança</li> </ul>
Produtos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos de limpeza utilizados</li> <li>• Produtos de limpeza utilizados</li> <li>• Considerações ambientais, de saúde e de higiene</li> </ul>

## SECÇÃO 4: DIRETRIZES DE AVALIAÇÃO E FERRAMENTA INTERATIVA

Esta secção inclui uma ferramenta convivial para ajudar as autoridades adjudicantes a definir as suas necessidades relativamente aos serviços de limpeza. A ferramenta inclui um quadro fácil de usar para a atribuição de valores/avaliações relativamente a vários critérios importantes para a autoridade adjudicante. Tem como objetivo proporcionar às organizações adjudicantes a máxima autonomia para a definição de critérios de qualidade que sejam de especial relevância para si e para os serviços de limpeza no setor privado que serão executados.

Conforme disposto na secção 3 deste manual, cada concurso deve seguir um processo de três etapas, no qual as propostas são avaliadas de acordo com critérios específicos de exclusão, de seleção e de adjudicação. Os critérios de exclusão e de seleção destinam-se meramente a eliminar empresas do processo de adjudicação que:

- Não tenham cumprido as suas obrigações legais em relação a pagamentos de impostos ou de segurança social e não sejam consideradas financeiramente estáveis;

- Não satisfaçam os critérios de seleção relativamente ao seu tamanho ou competências técnicas e relativamente à sua capacidade de fornecer um serviço de qualidade – particularmente em relação ao pessoal, capacidade técnica e capacidade profissional, bem como inovação.

Por último, **sugerimos que a atribuição de um contrato de acordo com o melhor valor pode ser obtido tomando os seguintes passos.**

**1** Utilizar o critério **MEAT** e critérios de qualidade incluídos na legislação e não usar

o preço como sendo o principal indicador para a adjudicação. No nosso setor, a compra com base no elemento do preço tem, frequentemente, um impacto substancial nas condições de trabalho e no bem-estar social do pessoal de limpeza e pode significar que não existe garantias relativamente à sua saúde e segurança. Para além disso, cria concorrência desleal entre empresas, não lhes permitindo, desse modo, garantir serviços de qualidade.

**4** Evitar **leilões eletrónicos** para a adjudicação de serviços de limpeza. Embora as novas regras permitam o seu uso, os parceiros sociais recomendam que sejam evitados, porque os leilões eletrónicos têm como objetivo fazer descer os preços e não contribuem para a adjudicação de serviços de limpeza de qualidade.

**2** Garantir o respeito pelo **direito laboral** e normas sociais: são fundamentais num setor de mão de

obra intensiva, tal como o setor dos serviços de limpeza.

**5** Ao adjudicar contratos, existe a possibilidade do elemento do custo assumir a forma de um **preço fixo**, com base no qual os proponentes competem só relativamente aos elementos de qualidade. Os parceiros sociais reconhecem que esta poderá ser uma possibilidade, mas não o principal modo de adjudicar serviços de limpeza.

**3** Rejeitar **propostas anormalmente baixas**, uma vez que podem resultar em concorrência desleal entre empresas de limpeza, más condições de trabalho para os empregados e, possivelmente, *dumping social*.

**6** Se a legislação nacional permitir, deve-se fazer uso dos motivos de exclusão que permitam excluir as propostas que não cumpram com as obrigações resultantes do direito social ou laboral.

## 1.º PASSO – SELEÇÃO DE EMPRESAS PARA OBTER UM SERVIÇO DE QUALIDADE

- **A capacidade económica e financeira e a habilitação para o exercício da atividade profissional:** Este critério pode ser cumprido mediante demonstração de que a empresa se encontra registada nos registos profissionais, da autorização para prestar serviços de limpeza no respetivo Estado-Membro, bem como evidência de um determinado volume de negócios anual e informação sobre as suas contas anuais.



Consultar a secção 2 - Critérios de seleção, para mais informações.

- **Capacidade técnica:** Este critério refere-se à capacidade de planeamento operacional e de gestão do contrato por parte da empresa, tal como a experiência da equipa de gestão, a metodologia de planeamento operacional, os serviços administrativos e inspeções de qualidade.



Consultar a secção 3 – gestão do contrato e planeamento operacional, para mais informações.

- **Capacidade profissional (pessoal de limpeza):** Este critério refere-se principalmente ao pessoal de limpeza, bem como aos métodos que a empresa tem para assegurar um bom ambiente de trabalho, tais como as condições de seleção, recrutamento, formação e de saúde e segurança.

O seguinte quadro sugere como requerer evidência de três destes métodos.

### MÉTODOS DE AVALIAÇÃO PARA O 1.º PASSO

Para a fase de seleção, as autoridades adjudicantes podem:

- fixar antecipadamente um número máximo de proponentes que pretendam selecionar e adjudicar o contrato ao proponente com a melhor pontuação;
- ou determinar uma pontuação mínima a alcançar (possivelmente em cada um dos três critérios previamente expostos), para ser selecionado.

### EXEMPLO

A autoridade adjudicante determina **um total de 60 pontos para os critérios de seleção** e depois atribui:

- 18 pontos à categoria de capacidade económica e financeira e a habilitação para o exercício da atividade profissional.



O processo de seleção deve ser claramente indicado no concurso.

- 18 pontos para a capacidade técnica.

- 24 para a capacidade profissional, definida pela autoridade adjudicante no seguinte quadro.

Este quadro representa um exemplo da atribuição de pontos para capacidade profissional de acordo com os vários critérios relevantes para o pessoal e suas condições de trabalho, como ilustrado na secção 3.

CRITÉRIO	PONTOS	PRIORIDADES
<b>EXPERIÊNCIA</b>		
Experiência no sector	3	É essencial que o pessoal de limpeza tenha experiência no setor, de forma a assegurar um início de contrato, ou período de transição, sem problemas.
Experiência específica na atividade	2	É necessária alguma experiência específica na atividade, uma vez que o ambiente de limpeza requer competências especializadas
Rotatividade de quadros e absentismo	1	Deve-se encontrar disponível um nível satisfatório de informação relativamente à rotatividade de quadros e ao absentismo
<b>COMPETÊNCIAS E CAPACIDADES</b>		
Formação básica	4	O pessoal de limpeza deve receber formação para se assegurar que a qualidade do serviço é garantida
Formação específica à atividade	1	Pessoal relevante deve receber formação específica à atividade, de forma a assegurar um conhecimento dos desafios do ambiente de limpeza
Formação recorrente	2	O contrato requer o uso de competências que estão constantemente a melhorar. Deve ser providenciada formação regular, de forma a assegurar que as competências se mantêm atualizadas.
<b>RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E VERIFICAÇÃO</b>		
Recrutamento e seleção	2	A seleção de pessoal de qualidade é significativamente importante
<b>CONDIÇÕES DE EMPREGO E SAÚDE E SEGURANÇA</b>		
Níveis de salários e benefícios	2	Um nível satisfatório de salários e benefícios contribui para a retenção do pessoal competente e aumenta a motivação. Relativamente a este respeito, existem medidas de avaliação objetivas na legislação, em convenções coletivas ou em qualquer outra disposição em vigor no local onde o contrato será executado.
Relações entre os empregados e a entidade patronal	2	Reconhece-se que um bom clima na empresa contribui para melhorar o ambiente de trabalho e, por conseguinte, a motivação e produtividade dos empregados. Como indicador, pode ser perguntado às empresas que declarem o número de dias de trabalho perdidos no ano transato como resultado de greves ou de outras formas de conflito social.
Condições de trabalho	2	Um nível satisfatório de condições de trabalho contribui para a retenção do pessoal competente e aumenta a motivação. Relativamente a este respeito, existem medidas de avaliação objetivas na legislação, em convenções coletivas ou em qualquer outra disposição em vigor no local onde o contrato será executado.
Saúde e segurança	2	O planeamento ocupacional, de saúde e de segurança resulta num menor número de acidentes e em níveis mais baixos de absentismo.
Modelos de trabalho, incluindo limpeza durante o dia	1	Por exemplo, o empenho em fazer a limpeza durante o dia seria benéfico para o equilíbrio entre a vida privada e laboral dos trabalhadores, bem como para a sua saúde .
Outros critérios	0	Nenhuns outros critérios relevantes
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	

## 2º PASSO – DETERMINAR A IMPORTÂNCIA RELATIVA DO PREÇO

Após passarmos dos critérios de seleção para os critérios de adjudicação, podemos determinar a importância relativa do preço. A seguinte fórmula é usada para esse propósito, de forma a chegar à pontuação total para adjudicação:



Pontuação da proposta = Pontuação técnica + Pontuação de preço

Compete às autoridades adjudicantes definir as suas próprias prioridades em relação à ponderação a dar à pontuação técnica e à pontuação de preço.



Os parceiros sociais recomendam que o preço não tenha mais peso do que a importância da qualidade nas considerações das autoridades adjudicantes.

Por exemplo, atribuir um dado número de pontos em 100 pode criar um equilíbrio entre qualidade e preço, como se segue:

PONTUAÇÃO TÉCNICA	PONTUAÇÃO DE PREÇO	DEFINIÇÃO DE PRIORIDADES DE VALOR TÉCNICO E PREÇO
50	50	A qualidade e o preço têm a mesma importância
60	40	A qualidade é mais importante do que o preço, mas o preço é ainda um fator importante
80	20	A qualidade é de elevada importância, o preço é uma consideração secundária
40	60	O preço é mais importante, mas a qualidade é ainda um fator importante
20	80	O preço é mais importante, a qualidade é uma consideração secundária



Pode consultar mais informações sobre as diferentes metodologias de avaliar a importância de preços na secção 3 - cálculo do preço e custo.

## 3.º PASSO – DEFINIR A IMPORTÂNCIA DE DIFERENTES CATEGORIAS DE CRITÉRIOS DE VALOR TÉCNICO RELATIVOS ÀS TAREFAS A DESEMPENHAR

Este passo permite às autoridades adjudicantes adjudicar o contrato à empresa que ofereça o melhor valor, ao definir que categorias dos critérios de valor técnico são mais importantes. Isto pode ser feito ao atribuir uma percentagem diferente de pontos disponíveis pelos dois tipos de critérios de adjudicação:

CATEGORIA	DEFINIÇÃO DE PRIORIDADES DE CATEGORIAS DE CRITÉRIOS
Gestão do contrato	Um grande número de pontos atribuídos à categoria “gestão do contrato” indica que as competências do gestor do contrato e da equipa de gestão do contrato são consideradas como sendo extremamente importantes.
Infraestrutura do contrato	Um grande número de pontos atribuídos à categoria “infraestrutura do contrato” indica que a infraestrutura técnica e de produtos a ser utilizada é muito importante.

**EXEMPLO A**

Foram atribuídos 60 pontos à pontuação técnica e 40 ao preço, de acordo com a fórmula no 2.º passo.



Dentro destes exemplos, deve ser realçado que a primeira categoria «pessoal de limpeza» pertence ao 1.º passo (fase de seleção), que descreve a capacidade geral da empresa para concorrer à proposta publicada.

CATEGORIA	PONTOS	INDICA AS SEGUINTE PRIORIDADES
Pessoal de limpeza	30	A qualidade do pessoal de limpeza é considerada como o fator mais importante na execução do contrato
Gestão do contrato	20	Considera-se que pessoal altamente competente de gestão do contrato permite um forte conhecimento e orientação do serviço
Infraestrutura do contrato	10	A qualidade do equipamento e dos produtos utilizados é também relevante

**EXEMPLO B**

Foram atribuídos 40 pontos à pontuação técnica e 60 ao preço, de acordo com a fórmula no 2.º passo.

CATEGORIA	PONTOS	INDICA AS SEGUINTE PRIORIDADES
Personnel de propreté	30	La qualité du personnel de propreté est considérée comme le facteur le plus important.
Gestion du marché	8	La supervision est plus importante que la consultation.
Infrastructure du marché	2	Les exigences du contrat en termes d'équipements supplémentaires sont relativement faibles.

**EXEMPLO C**

Foram atribuídos 80 pontos à pontuação técnica e 20 ao preço.

CATEGORIA	PONTOS	INDICA AS SEGUINTE PRIORIDADES
Pessoal de limpeza	40	A qualidade do pessoal de limpeza é considerada como sendo da maior importância
Gestão do contrato	20	O contrato exige uma gestão inovadora e um contacto próximo entre a autoridade adjudicante e a equipa de gestão
Infraestrutura do contrato	20	A utilização de equipamento e produtos atualizados é significativa para a execução do contrato

**EXEMPLO D**

Foram atribuídos 20 pontos à pontuação técnica e 80 ao preço.

CATEGORIA	PONTOS	INDICA AS SEGUINTE PRIORIDADES
Pessoal de limpeza	18	É necessário um serviço fácil, a mudança não é um problema, o preço é a maior prioridade
Gestão do contrato	2	O contato com a equipa de gestão é mínimo
Infraestrutura do contrato	0	O contrato não tem quaisquer requisitos específicos quanto à utilização de equipamento adicional

## PASSO 4 – DEFINIR AS PRIORIDADES DOS CRITÉRIOS DE ADJUDICAÇÃO DE VALOR TÉCNICO

Este passo permite às autoridades adjudicantes definir as prioridades dos critérios pormenorizados de adjudicação que consideram ser importantes, através da adjudicação de pontos a partir do total atribuído às duas categorias de adjudicação no 3.º passo.

### EXEMPLO A

Foram atribuídos 15 pontos à categoria «gestão do contrato» de um total de 60 pontos para o valor técnico:

CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO RELATIVO À QUALIDADE	PONTOS	INDICA AS SEGUINTE PRIORIDADES
Conhecimento específico do contrato por parte do gestor do contrato e da equipa de gestão	2	A autoridade adjudicante requer que certos membros da equipa de gestão e que o gestor do contrato tenham experiência específica relativamente ao contrato, de forma a assegurar o conhecimento dos requerimentos específicos do ambiente de limpeza
Disponibilidade	3	A autoridade adjudicante requer que o gestor do contrato deve ser fácil de contactar relativamente a assuntos relacionados com o contrato
Tempo de resposta	2	Um curto tempo de resposta da empresa de limpeza é muito importante
Metodologia de planeamento operacional e de escalonamento	1	A autoridade adjudicante requer uma metodologia adequada para o escalonamento do serviço e planeamento operacional adicional
Capacidade de recurso	2	Deve haver evidência clara de que a empresa possui as condições de prestação e suficiente capacidade de recurso para cumprir os requisitos do contrato, caso os parâmetros operacionais se alterem
Procedimentos gerais e específicos da autoridade adjudicante	0	Não considerados relevantes para o contrato
Fornecimento de dados, comunicação e resposta a requisitos especiais	3	A autoridade adjudicante coloca grande importância nos métodos de fornecimento de dados e comunicação com o proponente, bem como com a sua capacidade de resposta relativamente a requerimentos especiais
Serviços administrativos	0	Não considerados relevantes para o contrato
Frequência dos controlos de garantia de qualidade, documentação e sistemas para retificar áreas de qualidade negativas	2	A autoridade adjudicante coloca alguma importância na frequência dos controlos, na documentação de qualidade e nos sistemas para retificar termos de qualidade negativos
Outros critérios	0	Não considerados relevantes para o contrato
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	

### EXEMPLO B

Do total de 60 pontos para os critérios de valor técnico, foram atribuídos 10 pontos à categoria «infraestrutura do contrato».

CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO RELATIVO À QUALIDADE	PONTOS	INDICA AS SEGUINTE PRIORIDADES
Manutenção e utilização do equipamento de limpeza	4	O equipamento deve ser fornecido pelo adjudicatário; deve ser providenciado um elevado nível de utilização e manutenção
Métodos de limpeza adaptados às características do edifício	1	A limpeza deve ser providenciada sem provocar danos no edifício ou no inventário
Uniformes e equipamento de segurança	2	Uniformes de limpeza e equipamento de segurança devem ser fornecidos pelo adjudicatário e devem ser adequados ao pessoal e aplicáveis às superfícies a limpar
Produtos e métodos utilizados	1	Os adjudicatários devem fornecer produtos e métodos de modo a satisfazer os padrões exigidos
Considerações ambientais, de saúde e de higiene	2	Os produtos devem estar em conformidade com as normas ambientais, de saúde e de higiene aplicáveis
Outros critérios	0	Não considerados relevantes para o contrato
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	

## 5.º PASSO – ANUNCIAR OS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E DE ADJUDICAÇÃO ESCOLHIDOS NO ANÚNCIO DE CONCURSO

O anúncio de concurso é um documento importante, que deve conter toda a informação necessária relativamente a um concurso específico.

Embora as autoridades públicas tenham de cumprir com a legislação que determina a informação que é incluída nos anúncios de concurso, outras autoridades adjudicantes também se devem inspirar no seguinte exemplo, contido no Anexo V, **Parte C da Diretiva 2014/24/UE relativa aos contratos públicos da UE**. Conforme realçado na secção 3, as autoridades adjudicantes que pretendam adjudicar um contrato à «proposta economicamente mais vantajosa» devem indicar os critérios de seleção e de adjudicação que devem ser aplicados nos respectivos anúncios de concurso.

Além disso, poderá encontrar tabelas por preencher no caderno prático que permitem estruturar os critérios de exclusão, seleção e adjudicação, para garantir que todos os critérios relevantes são incluídos detalhadamente.

Em último lugar, as autoridades adjudicantes que pretendam utilizar a estrutura de «melhor valor» para selecionar e adjudicar um contrato à proposta economicamente mais vantajosa podem, no seu anúncio de concurso, fazer referência a este guia.

### INFORMAÇÃO A SER INCLUÍDA NOS ANÚNCIOS DE CONCURSO (COMO INDICADO NO ARTIGO 49.º)

1. Nome, número de identificação (se previsto na legislação nacional), endereço, incluindo código NUTS, telefone, fax, correio eletrónico e endereço Internet da autoridade adjudicante e, se for diferente, do serviço junto do qual podem ser obtidas informações complementares.
2. Correio eletrónico ou endereço Internet em que os documentos do concurso estarão disponíveis para acesso livre, direto, completo, a título gratuito.  
Sempre que o acesso livre, completo, direto, a título gratuito, não estiver disponível pelas razões indicadas no artigo 53.º, n.º 1, segundo e terceiro parágrafos, uma indicação de como obter acesso aos documentos do concurso.
3. Tipo de autoridade adjudicante e principais atividades exercidas.
4. Se for o caso, indicação de que a autoridade adjudicante é uma central de compras ou de que existe ou pode existir outra forma de contratação conjunta.
5. Códigos CPV, quando o contrato estiver dividido em lotes, esta informação deverá ser fornecida para cada lote.
6. Código NUTS do local principal de execução das obras, no caso das empreitadas de obras, ou do local principal de entrega ou de execução, no caso dos fornecimentos e serviços. Quando o contrato estiver dividido em lotes, esta informação deverá ser fornecida para cada lote.
7. Descrição do contrato: natureza e extensão das obras, natureza e quantidade ou valor dos fornecimentos, natureza e extensão dos serviços. Caso o contrato seja dividido em lotes, indicar esta informação para cada lote. Se for caso disso, descrição das eventuais opções.
8. Ordem de grandeza total estimada do(s) contrato(s); caso o contrato seja dividido em lotes, indicar esta informação para cada lote.
9. Admissibilidade ou proibição de variantes.
10. Prazo para a entrega ou o fornecimento de bens, a execução de obras ou a prestação de serviços e, na medida do possível, duração do contrato.  
(a) No caso de um acordo-quadro, indicação da duração prevista do mesmo, declarando, se for caso disso, as razões para qualquer duração que exceda quatro anos; na medida do possível, indicação do valor, ou ordem de grandeza e frequência dos contratos a adjudicar, número e, quando apropriado, número máximo proposto de operadores económicos autorizados a participar.  
(b) No caso de um sistema de aquisição dinâmico, indicação da duração prevista do mesmo; na medida do possível, indicação do valor ou ordem de grandeza e frequência dos contratos a adjudicar.
11. Condições de participação, nomeadamente:  
(a) Se for o caso, indicação de que se trata de um contrato público reservado a entidades cujo objetivo principal seja a integração social e profissional ou cuja execução está reservada no quadro de programas de emprego protegido,  
(b) Se for o caso, indicação se a execução do serviço está reservada, por força de disposições legislativas, regulamentares ou administrativas, a uma profissão específica; referência da disposição legislativa, regulamentar ou administrativa relevante,  
(c) Uma lista e uma breve descrição dos critérios relativos à situação pessoal dos operadores económicos que possam levar à sua exclusão, bem como dos critérios de seleção; nível(eis) mínimo(s) específico(s) das normas eventualmente aplicáveis; indicação das informações exigidas (autodeclarações, documentação).
12. Tipo de procedimento de adjudicação; se for o caso, justificação do recurso ao procedimento acelerado (no caso de concursos abertos, concursos limitados e procedimentos concorrenciais com negociação).

13. Se for o caso, indicação de que se trata de
- (a) Um acordo-quadro,
  - (b) Um sistema de aquisição dinâmico,
  - (c) Um leilão eletrônico (no caso de concursos abertos, concursos limitados ou procedimentos concorrenciais com negociação).
14. Se os contratos forem divididos em lotes, indicação da possibilidade de concorrer a um, vários e/ou a todos esses lotes; indicação de qualquer eventual limitação do número de lotes que podem ser adjudicados a um único proponente.  
Se os contratos não forem divididos em lotes, indicação dos motivos para tal, a não ser que esta informação seja fornecida no relatório individual.
15. Em caso de concurso limitado, de procedimento concorrenciais com negociação, de diálogo concorrenciais ou de parceria para a inovação, sempre que se recorra à possibilidade de reduzir o número de candidatos convidados a apresentar propostas, a dialogar ou a negociar. número mínimo e, eventualmente, máximo de candidatos previsto e critérios objetivos a aplicar para escolher os candidatos em questão.
16. Em caso de procedimento concorrenciais com negociação, de diálogo concorrenciais ou de parceria para a inovação, indicação, se for o caso, do recurso a um procedimento faseado a fim de reduzir progressivamente o número de propostas a negociar ou de soluções a discutir.
17. Se for o caso, condições particulares a que está sujeita a execução do contrato.
18. Critérios a utilizar na adjudicação do contrato ou contratos. Exceto se proposta economicamente mais vantajosa for identificada apenas com base no preço, os critérios que permitem definir a proposta economicamente mais vantajosa, bem como a respetiva ponderação, serão indicados quando não constarem do caderno de encargos ou, no caso de diálogo concorrenciais, da memória descritiva.
19. Prazo para a receção das propostas (concursos abertos) ou dos pedidos de participação (concursos limitados e procedimentos concorrenciais com negociação, sistemas de aquisição dinâmicos, diálogos concorrenciais e parcerias para a inovação).
20. Endereço para onde as propostas ou os pedidos de participação devem ser enviados.
21. No caso de concursos abertos:
- (a) Prazo durante o qual o proponente é obrigado a manter a sua proposta;
  - (b) Data, hora e local da abertura das propostas;
  - (c) Pessoas autorizadas a assistir à abertura das propostas.
22. Língua ou línguas que podem ser utilizadas nas propostas ou nos pedidos de participação.
23. Se for o caso, indicação de que:
- (a) É aceite a apresentação eletrónica de propostas ou pedidos de participação;
  - (b) São utilizadas as encomendas eletrónicas;
  - (c) Será utilizada faturação eletrónica;
  - (d) Serão aceites pagamentos eletrónicos.
24. Informações sobre se o contrato está relacionado com um projeto e/ou programa financiado por fundos da União.
25. Designação e endereço do órgão responsável pelos processos de recurso e, se for caso disso, de mediação. Informações precisas sobre os prazos de recurso ou, se for caso disso, nome, endereço, telefone, fax e endereço de correio eletrónico do serviço junto do qual podem ser obtidas essas informações.
26. Data(s) e referência(s) das publicações anteriores no Jornal Oficial da União Europeia pertinentes para o(s) contrato(s) publicitado(s) no anúncio.
27. No caso de um contrato recorrente, prazo estimado para a publicação de novos anúncios.
28. Data de envio do anúncio.
29. Indicação sobre se o contrato é ou não abrangido pelo GPA.
30. Quaisquer outras informações relevantes.



A partir de 2018, toda a contratação pública na Europa será feita eletronicamente.

## PASSO 6 – A ESTRUTURA DE PONTUAÇÃO PARA DETERMINAR O PRESTADOR COM O «MELHOR VALOR»

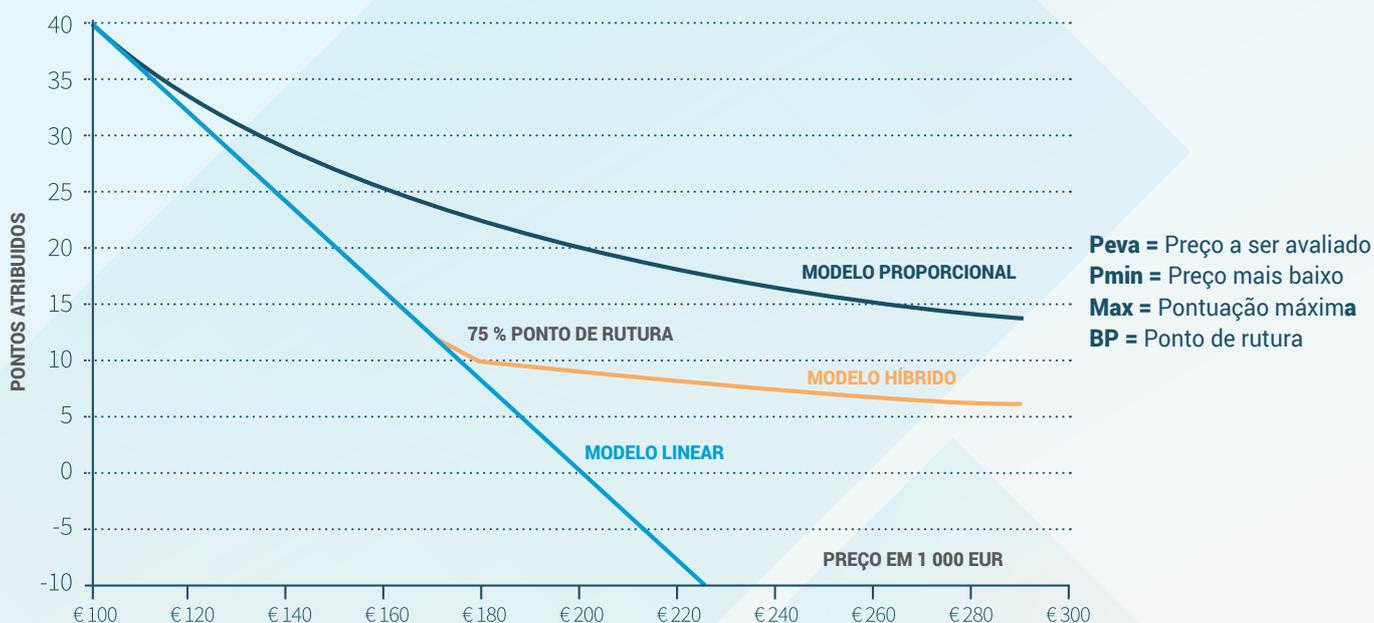
No processo de contratação pública da UE, a autoridade adjudicante pode levar a cabo uma avaliação dos preços apresentados nas restantes propostas após a eliminação dos proponentes que não foram considerados por não terem cumprido os requisitos de seleção. Esta avaliação é feita com base nos pontos atribuídos ao preço, conforme declarado no anúncio de adjudicação do contrato. Assim sendo, este passo sugere, em primeiro lugar, como avaliar o preço das restantes propostas e, seguidamente, como avaliar o seu valor técnico detalhadamente.

### AVALIAÇÃO DO PREÇO

A totalidade dos pontos disponíveis para o preço é atribuída ao proponente que apresenta o preço mais baixo. Seguidamente, todas as restantes propostas são avaliadas em comparação com a proposta com o preço mais baixo. De entre os muitos modelos existentes, os seguintes três são explicados mais detalhadamente, uma vez que são os mais frequentemente usados para avaliar os outros proponentes.

#### Modelo linear

Neste modelo, são deduzidos pontos de preço em relação à percentagem na qual a proposta de preço é superior à proposta de preço mais baixo. No exemplo que se segue, onde estão disponíveis um total de 40 pontos para a pontuação de preço, um aumento de 10% no preço leva a uma dedução em pontos de 10% dos 40 pontos e por aí em diante. Como consequência, um preço que seja muito mais alto do que o mais baixo resultará numa pontuação de preço exponencialmente muito baixa, embora um preço muito mais alto possa definitivamente melhorar a qualidade do serviço. **De forma a obter o Melhor Valor, os parceiros sociais sugerem vivamente que este modelo não seja utilizado.**



$$\text{Pontuação} = \frac{P_{\min}}{P_{\text{eva}}} \times \text{Max}$$



Um sistema de cálculo em Excel encontra-se disponível num documento separado.

#### Modelo proporcional

Neste modelo, os pontos de preço são deduzidos de acordo com a seguinte fórmula:

Com o modelo proporcional, a diferença de pontos torna-se mais baixa, quanto maior forem as diferenças de preço. Este método distingue melhor entre ofertas que ficam muito acima do preço mais baixo. Como resultado, um preço que seja 100 % mais alto do que o preço mais baixo ainda obtém metade do total de pontos. Por isso, recomendamos que as autoridades adjudicantes utilizem este modelo.

### Modelo híbrido

Neste modelo, os pontos de preço são deduzidos de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Score} = P_{\min} * \frac{100 - BP}{100} * \text{Max} * \left(1 + \frac{BP}{100}\right) / P_{\text{eva}}$$

Embora os parceiros sociais recomendem o modelo proporcional, o modelo híbrido é frequentemente utilizado na prática. É linear até um certo ponto de rutura (no exemplo, um valor 75 % mais alto do que o preço mais baixo), tornando-se, depois, proporcional. A desvantagem deste modelo é que propostas que estejam muito acima do preço mais baixo só recebem alguns pontos.



Um sistema de cálculo em Excel encontra-se disponível num documento separado.

PROPOSTA	LINEAR	PROPORCIONAL	HÍBRIDA
100.000 Euros	40.0	40.0	40.0
110.000 Euros	36.0	36.4	36.0
120.000 Euros	32.0	33.3	32.0
200.000 Euros	0	20.0	8.8
210.000 Euros	-4.0	19.0	8.3

### AVALIAR O VALOR TÉCNICO

Após a autoridade adjudicante ter definido as respetivas prioridades em termos de valor técnico, é crucial que seja realizada uma avaliação objetiva em relação à amplitude em que as propostas cumprem estes requisitos. Esta pontuação é acrescentada aos pontos do preço do proponente, de acordo com as diretrizes contidas no 2.º passo.

Os pontos da avaliação de valor técnico são adicionados aos pontos conquistados na avaliação de preço, a fim de definir o prestador com o «melhor valor».

<b>NÃO APLICÁVEL</b>	<b>0%</b>	Tem em consideração o facto de que nem todos os elementos são aplicáveis a todos os clientes. O critério não se aplica à adjudicação desta proposta e, portanto, não é pontuado. A avaliação «não aplicável» não deve ser utilizada aleatoriamente. Pelo contrário, tem de ser justificada em relação aos requisitos da proposta
<b>INSUFICIENTE</b>	<b>25%</b>	A informação fornecida em muitos pontos não cumpre os requerimentos da autoridade adjudicante.
<b>MÉDIO</b>	<b>50%</b>	A informação fornecida não permite uma avaliação completa se o elemento proposto está em conformidade com os requisitos
<b>BOM</b>	<b>80%</b>	A informação fornecida está em conformidade com os requisitos definidos no anúncio de concurso e está em conformidade com as expectativas da autoridade adjudicante
<b>EXCELENTE</b>	<b>100%</b>	A informação fornecida demonstra um nível de qualidade de serviço excepcionalmente alto

A avaliação do valor técnico é definida pelas autoridades adjudicantes, mediante a atribuição de uma percentagem entre 0 % e 100 %. Para cada elemento de valor técnico, a percentagem fica mais próximo de 0 % quanto mais baixa for a performance, e mais próximo de 100 %, quanto mais alta for a performance.

**EXEMPLO DE CRITÉRIOS DE SELEÇÃO (PASSO 6.1)**

De um total de 60 pontos para os critérios de seleção (ver o 2.º passo), 24 pontos foram atribuídos à categoria «pessoal de limpeza». (Mais pormenores devem ser indicados, respectivamente, para «capacidade financeira» e «capacidade deca»)

PESSOAL DE LIMPEZA	PONTOS DISPONÍVEIS	NÃO APLICÁVEL 0 %	INSUFICIENTE 25 %	MÉDIO 50 %	BOM 80 %	EXCELENTE 100 %	PONTOS PONDERADOS
Experiência no sector	3				✓		2.4
Experiência específica na atividade	2					✓	2
Rotatividade de quadros e absentismo	1				✓		0.8
Modelos de trabalho	1					✓	1
Formação básica	4					✓	4
Formação específica à atividade	1				✓		1.6
Formação recorrente	2					✓	2
Recrutamento e seleção	2			✓			1
Níveis de salários e benefícios	2				✓		1.4
Relações entre os empregados e a entidade patronal	2			✓			1
Condições de emprego	2					✓	2
Saúde e segurança	2			✓			1
Outros critérios	0	✓					0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>						<b>20.2</b>

**PONTUAÇÃO TOTAL PARA A QUALIDADE DO PESSOAL DE LIMPEZA: 20,2 PONTOS DE UM TOTAL DE 24**

**EXEMPLO DE CRITÉRIOS DE SELEÇÃO (PASSO 6.2)**

A autoridade adjudicante decidiu dividir o peso do preço e do valor técnico de modo igual (50 pontos cada um).



Pontuação máxima das propostas = 50 + 50

As categorias de valor técnico (gestão do contrato e infraestrutura do contrato) também recebem uma quantia igual de pontos (25 pontos cada uma dos 50 atribuídos ao valor técnico)

CRITÉRIOS DE GESTÃO DO CONTRATO	PONTOS DISPONÍVEIS	NÃO APLICÁVEL 0 %	INSUFICIENTE 25 %	MÉDIO 50 %	BOM 80 %	EXCELENTE 100 %	PONTOS ATRIBUÍDOS
Conhecimento específico do contrato por parte do gestor do contrato e da equipa de gestão	3					✓	3
Disponibilidade	1			✓			0.5
Tempo de resposta	2					✓	2
Metodologia de planeamento operacional e metodologia de escalonamento	1			✓			0.5
Capacidade de recurso	2			✓			1
Procedimentos gerais e específicos do cliente	0	✓					0
Fornecimento de dados, comunicação e resposta a requerimentos especiais	6			✓			3
Apoio administrativo	0	✓					0
Frequência dos controlos de garantia de qualidade, documentação e sistemas para retificar áreas de qualidade negativas	10					✓	8
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>						<b>18</b>

**PONTUAÇÃO TOTAL PARA A GESTÃO DO CONTRATO: 18 PONTOS DE UM TOTAL DE 25**

CRITÉRIOS DE GESTÃO DO CONTRATO	PONTOS DISPONÍVEIS	NÃO APLICÁVEL 0 %	INSUFICIENTE 25 %	MÉDIO 50 %	BOM 80 %	EXCELENTE 100 %	PONTOS ATRIBUÍDOS
Manutenção e utilização adequada do equipamento de limpeza	6					✓	6
Limpeza adaptada às características do edifício	3					✓	3
Uniformes e equipamento de segurança	5			✓			2.5
Produtos/métodos utilizados	2					✓	2
Considerações ambientais, de saúde e higiene	7					✓	7
Outros critérios	2				✓		1.6
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>						<b>22.1</b>

PONTUAÇÃO TOTAL PARA A INFRAESTRUTURA DO CONTRATO: 22,1 PONTOS DE UM TOTAL DE 25

PONTUAÇÃO TOTAL PARA O VALOR TÉCNICO: 40,1  
PONTOS DE UM TOTAL DE 50

## CADERNO PRÁTICO – QUADROS DE AVALIAÇÃO

De seguida, poderá encontrar tabelas por preencher que poderá utilizar em cada uma das três fases do processo de seleção do melhor valor: exclusão, seleção e adjudicação. Pode utilizar estas tabelas tanto para preparar o anúncio de concurso (5.º passo), como para as distribuir a proponentes interessados para serem preenchidas.

### FASE DE EXCLUSÃO – FOLHA DE AVALIAÇÃO

Evidência do seguinte excluiria o proponente do processo

Identificação da empresa:
---------------------------

OS PROPONENTES TÊM DE APRESENTAR O SEGUINTE	NÃO APLICÁVEL	APLICÁVEL	NOTAS
Evidência de nenhum envolvimento em organizações criminosas ou de ter sido condenado por corrupção, fraude, infrações terroristas, etc.			
Declaração das entidades de segurança social, indicando que o candidato está em dia com o pagamento das contribuições de segurança social			
Declaração das entidades de segurança social, indicando que o candidato cumpriu todas as suas obrigações fiscais de acordo com as disposições legais do país no qual está registado			
Demonstrações de resultados, caso a sua publicação seja obrigatória segundo a legislação ou prática no			
país no qual o candidato está registado			



Uma pontuação não aplicável em qualquer destes quatro elementos leva à desqualificação do processo de concurso.

## FASE DE SELEÇÃO – FOLHAS DE AVALIAÇÃO

Identificação da empresa:

## A CAPACIDADE ECONÓMICA E FINANCEIRA E A HABILITAÇÃO PARA O EXERCÍCIO DA ATIVIDADE PROFISSIONAL:

OS PROPONENTES TÊM DE APRESENTAR O SEGUINTE	NÃO APLICÁVEL	APLICÁVEL	NOTAS
Inscrição num dos registos profissionais ou comerciais no seu Estado-Membro de estabelecimento			
Uma autorização ou que sejam membros de uma determinada organização para poderem executar o serviço em causa no seu país de origem			
Evidência de um determinado volume de negócios anual mínimo, designadamente no domínio abrangido pelo contrato. O volume de negócios anual mínimo não deve exceder duas vezes o valor estimado do contrato, exceto em casos devidamente justificados, tais como relativamente aos riscos especiais inerentes à natureza das obras, serviços ou fornecimentos			
Informações sobre as suas contas anuais apresentando, por exemplo, o rácio entre ativos e passivos.			

## CAPACIDADE TÉCNICA

OS PROPONENTES TÊM DE APRESENTAR O SEGUINTE	NÃO APLICÁVEL	APLICÁVEL	NOTAS
Um certo nível de experiência, comprovado por referências adequadas de contratos executados no passado.			
A experiência profissional e formação relevante das pessoas propostas para a execução dos trabalhos			
Um registo comprovado da organização, prestação e apoio de serviços semelhantes a este contrato			
Disponibilidade da infraestrutura necessária para cumprir os requisitos estabelecidos no concurso			
Número médio anual de empregados e de quadros administrativos durante os três últimos anos			

**CAPACIDADE PROFISSIONAL (PESSOAL DE LIMPEZA)**

Uma vez que o pessoal de limpeza constitui o elemento mais importante do valor técnico do proponente, as autoridades adjudicantes podem utilizar a seguinte tabela para detalhar os seus critérios relativamente ao pessoal de limpeza. A autoridade adjudicante pode escolher dividir a distribuição de pontos pelos proponentes. Uma pontuação mais baixa do que suficiente em qualquer das categorias levará à exclusão dos proponentes do processo seguinte de seleção/ adjudicação. Se a pontuação de uma empresa for «médio», poderão ser solicitadas mais informações.

Identificação da empresa:

DESCRIÇÃO	PONTOS DISPONÍVEIS	NÃO APLICÁVEL 0 %	INSUFICIENTE 25 %	MÉDIO 50 %	BOM 80 %	EXCELENTE 100 %	PONTOS ATRIBUÍDOS
<b>EXPERIÊNCIA</b>							
Experiência no sector							
Experiência específica na atividade							
Rotatividade de quadros e absentismo							
<b>COMPETÊNCIAS E CAPACIDADES</b>							
Formação básica							
Formação específica à atividade							
Formação recorrente							
Seleção e recrutamento							
<b>CONDIÇÕES DE EMPREGO E DE SAÚDE E SEGURANÇA</b>							
Níveis de salários e benefícios							
Relações entre os empregados e a entidade patronal							
Condições de emprego							
Saúde e segurança							
Modelos de trabalho, como limpeza durante o dia							
Outros critérios							
<b>TOTAL</b>							

## FASE DE ADJUDICAÇÃO – FOLHAS DE AVALIAÇÃO

O contrato será adjudicado à organização que apresente a proposta economicamente mais vantajosa, avaliada segundo os seguintes critérios:

- Preço
- Uma descrição pormenorizada sobre a forma como o serviço deve ser organizado, prestado e apoiado em termos de quantidade e qualidade da mão de obra, capacidade de recurso e utilização de tecnologia
- Compatibilidade com os objetivos do contrato

### RESUMO

	NÚMERO DE PONTOS DISPONÍVEIS	PONTOS ATRIBUÍDOS	NOTAS
Gestão do contrato			
Infraestrutura do contrato			

**TOTAL DE VALOR TÉCNICO:**

**PREÇO:**

**TOTAL DE PONTOS:**

### GESTÃO /OPERAÇÕES DO CONTRATO

CRITÉRIOS DE GESTÃO DO CONTRATO	PONTOS DISPONÍVEIS	NÃO APLICÁVEL 0 %	INSUFICIENTE 25 %	MÉDIO 50 %	BOM 80 %	EXCELENTE 100 %	PONTOS ATRIBUÍDOS
<b>A EQUIPA DE GESTÃO E GESTÃO DO CONTRATO</b>							
Estrutura, organização e competências do gestor do contrato e da equipa de gestão							
Conhecimentos específicos do contrato por parte do gestor do contrato e da equipa de gestão							
Disponibilidade							
Tempo de resposta							
Rapidez de intervenção							
Planeamento operacional							
Metodologia de planeamento operacional e metodologia de escalonamento							
Começo do processo de limpeza							

CRITÉRIOS DE GESTÃO DO CONTRATO	PONTOS DISPONÍVEIS	NÃO APLICÁVEL 0 %	INSUFICIENTE 25 %	MÉDIO 50 %	BOM 80 %	EXCELENTE 100 %	PONTOS ATRIBUÍDOS
<b>A EQUIPA DE GESTÃO E GESTÃO DO CONTRATO</b>							
Capacidade de recurso							
Procedimentos gerais e específicos da autoridade adjudicante							
Fornecimento de dados							
Comunicação relacionada com a instalação e com o cliente							
Resposta aos requerimentos especiais da autoridade adjudicante							
Resposta aos requerimentos adicionais da autoridade adjudicante							
<b>SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO</b>							
Serviços de apoio na administração, faturação, gestão de recursos							
<b>NÍVEL DE QUALIDADE E INSPEÇÕES</b>							
Frequência dos controlos							
Atribuição de responsabilidade							
Documentação de qualidade							
Sistemas para retificar qualidade negativa							
Sistema de melhoria da qualidade							
Formação relacionada com a garantia de qualidade							
Modo e frequência com que a autoridade adjudicante avalia o cumprimento do contrato							
Outros critérios a definir pela autoridade adjudicante							
<b>TOTAL</b>							

## CONTRACT INFRASTRUCTURE

CRITÉRIOS DE GESTÃO DO CONTRATO	PONTOS DISPONÍVEIS	NÃO APLICÁVEL 0 %	INSUFICIENTE 25 %	MÉDIO 50 %	BOM 80 %	EXCELENTE 100 %	PONTOS ATRIBUÍDOS
Equipamento							
Assegurar a manutenção e o uso adequado das máquinas e dos materiais de limpeza							
Equipamento e métodos de limpeza adaptados às características do edifício							
Uniformes e equipamento de segurança							
Formação específica para propósitos de segurança							
Produtos							
Métodos de limpeza utilizados							
Produtos de limpeza utilizados							
Considerações ambientais, de saúde e de higiene							
Outros critérios							

CÁLCULOS

TOTAL

TOTAL DE PONTOS PARA PREÇO:

TOTAL DE PONTOS PARA O VALOR TÉCNICO:

TOTAL DE PONTOS OBTIDOS:

# TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES

Esta é uma lista não exaustiva dos termos usados neste guia. Mais definições encontram-se disponíveis na legislação relevante da UE, bem como nas normas.

**Proposta anormalmente baixa:** propostas em que o preço ou custo proposto aparenta ser anormalmente baixo relativamente às obras, fornecimentos ou serviços. Para determinar este critério, pode ser útil refletir sobre o custo do trabalho e os custos totais do contrato (ver secção 3). A Diretiva relativa aos contratos públicos prevê que os proponentes sejam excluídos se o preço anormalmente baixo se dever ao incumprimento das convenções coletivas ou do direito social ou laboral.

**Melhor valor:** este conceito tem como objetivo estabelecer um sistema mediante o qual vários elementos relacionados com a qualidade do serviço são avaliados e ponderados relativamente ao preço, de forma a determinar a oferta que melhor cumpre com as necessidades e preferências específicas da autoridade adjudicante, desse modo apresentando a proposta economicamente mais vantajosa.

**Proposta:** refere-se a uma oferta apresentada por uma empresa de serviços de limpeza num concurso.

**Proponente:** empresa privada de serviços de limpeza a participar em concursos públicos ou privados, dentro ou fora da Europa.

**Autoridade adjudicante:** organização ou autoridade a adjudicar o concurso que pretende comprar serviços de limpeza. Neste guia, autoridade adjudicante significa autoridades adjudicantes potenciais e reais, bem como empresas adjudicantes dentro e fora da União Europeia, que se estejam a preparar para adquirir serviços de limpeza ou que já estejam correntemente a adquirir serviços de limpeza.

**Concurso:** processo aplicado para gerar ofertas de empresas a competir por contratos de obras, fornecimentos ou serviços, no quadro de contratação pública.

**Pessoal de limpeza:** refere-se aos/às empregados/as de limpeza que fazem as atividades de limpeza nas instalações das autoridades adjudicantes, de acordo com as instruções do proponente.

**Convenção colectiva de trabalho:** negociações que ocorrem entre uma entidade patronal/grupo de entidades patronais e uma, ou mais, organizações de trabalhadores numa unidade de negociação definida (quer a nível do setor ou da empresa) para determinar as relações entre as entidades patronais e os trabalhadores, nomeadamente no que diz respeito às condições e termos de emprego, incluindo salários, e juntamente com quaisquer outros pontos identificados por ambas as partes.

**Vocabulário Comum para os Contratos Públicos (CPV, Common Procurement Vocabulary):** consiste no vocabulário principal que define o objeto do contrato e o vocabulário suplementar para adicionar mais informação qualitativa. O vocabulário principal

baseia-se numa estrutura em árvore constituída por códigos que podem ter até nove dígitos (um código de oito dígitos, mais um número de controlo).

**Contrato – com base nas atividades:** estes contratos descrevem as atividades que o adjudicatário de limpeza deve fazer, bem como a frequência da limpeza ou a quantidade de pessoal envolvido, etc.

**Contrato – misto:** os contratos mistos estipulam um número mínimo de atividades que devem ser executadas e o nível de resultados esperado.

**Contrato – com base nos resultados (também chamado com base na qualidade):** neste tipo de contrato, o adjudicatário tem a flexibilidade de organizar os recursos que vão ser usados no projeto, desde que se cumpram os níveis de qualidade acordados. Isto dá mais flexibilidade à empresa.

**Infraestrutura do contrato:** inclui o equipamento e produtos utilizados pelo adjudicatário, bem como a formação que o adjudicatário disponibiliza ao pessoal relativamente ao uso correto da infraestrutura.

**Limpeza durante o dia:** limpeza que ocorre durante o horário normal de expediente, permitindo que exista uma maior compreensão entre o pessoal de limpeza e os utilizadores do edifício, para além de outros benefícios.

**Sistema de aquisição dinâmica:** processo disponível para contratos de obras, serviços e produtos, disponível normalmente no mercado. Como ferramenta de contratação, tem alguns aspetos semelhantes aos contratos-quadro eletrónicos, mas com a possibilidade dos fornecedores poderem ser adicionados individualmente.

**Contratação eletrónica:** compra e venda de fornecimentos, obras e serviços através da Internet, bem como outros sistemas de rede e informação. Por exemplo, troca de dados eletrónicos e planeamento dos recursos empresariais.

**Equipamento:** o equipamento de limpeza refere-se às várias máquinas e ferramentas usadas para a limpeza, como esfregonas, aparelhos automáticos e aspiradores.

**Serviços de gestão de instalações:** toda a gama de serviços (p. ex., limpeza, manutenção, segurança) disponibilizados ao cliente para apoiar e melhorar a eficácia das atividades primárias do cliente. Estes serviços são consistentemente fornecidos a uma grande escala, através de contratos a nível nacional ou pan-europeu. Para mais informações, consultar a respetiva norma europeia<sup>17</sup>.

**Acordo-quadro:** um acordo entre duas partes que reconhecem que não chegaram a um acordo final relativamente a toda a matéria relevante para a sua relação, mas que chegaram a acordo relativamente a matéria suficiente para prosseguir com a relação, com detalhes subsequentes a serem acordados futuramente.

**Plano de saúde e segurança:** um plano que detalha como é que o proponente irá garantir que as obrigações relativamente à saúde e segurança, tanto obrigatórias como voluntárias, serão cumpridas durante a execução do contrato.

**Custos do ciclo de vida (CCV):** uma ferramenta que calcula os custos ao longo do ciclo de vida de um produto, serviço ou obra e não somente relativamente ao preço de compra.

**Equipa de Gestão:** refere-se à equipa do proponente que irá gerir a execução do contrato de limpeza. A sua função é crucial em minimizar o papel de supervisão da autoridade adjudicante.

**Pesquisa de mercado:** o processo em que a autoridade adjudicante pesquisa o tipo de empresas que poderiam fornecer os serviços necessários. A pesquisa de mercado pode incluir a visita às empresas (uma vez que isso cria uma boa indicação da cultura da empresa), convidar os proponentes ou organizar uma sessão de informação.

**Acordos relativos aos salários mínimos no setor da limpeza:** uma vez que o salário mínimo não é estipulado a nível da UE, são usados sistemas diferentes em cada Estado-Membro. Por isso, as autoridades adjudicantes devem assegurar-se de que os proponentes respeitam os acordos nacionais e convenções coletivas relativamente aos salários mínimos. Estes acordos podem ser horizontais ou a nível do setor.

**Proposta economicamente mais vantajosa (MEAT):** o critério da proposta economicamente mais vantajosa (MEAT) permite à autoridade adjudicante considerar critérios que refletem os aspetos qualitativos, técnicos e de sustentabilidade da proposta, para além do preço, ao adjudicar o contrato.

**Código NUTS:** significa «Nomenclatura Comum das Unidades Territoriais Estatísticas» e consiste num sistema hierárquico para a divisão do território económico da UE para propósitos estatísticos e para a análise socioeconómica das regiões e para o planeamento de políticas regionais.

**Plano operacional:** descreve detalhadamente como é que as empresas de limpeza proponentes tencionam satisfazer os requerimentos do contrato.

**Contratação pan-europeia:** um procedimento de adjudicação que se encontra aberto a todos os potenciais adjudicatário a nível da UE. Frequentemente, estas adjudicações referem-se às necessidades pan-europeias das autoridades adjudicantes, que podem querer ter uma organização centralizada para todas as suas necessidades de limpeza a nível da UE.

**Contratação/Adjudicação:** a compra, ou outra forma de aquisição de serviços, por uma, ou mais, autoridades adjudicantes na forma de empresas de limpeza escolhidas pelas autoridades adjudicantes, quer os serviços tenham, ou não, um propósito público ou privado.

**Concursos públicos:** adjudicação por autoridades públicas, sujeita aos requerimentos da legislação da UE. Os concursos privados são feitos por entidades privadas e não estão, presentemente, incluídos na legislação da UE.

**Estrutura de fornecimento de dados:** Uma hierarquia de administração dentro da organização proponente para a disseminação de comunicações a nível da empresa e dos funcionários.

**Escalonamento:** parte do plano operacional que consiste numa lista de empregados de limpeza de serviço para cada dia, semana ou mês. É necessário para a operação diária do trabalho e serve o propósito de harmonizar as necessidades dos empregados com os requerimentos do contrato. Isto é importante, dado que horas excessivas de trabalho podem conduzir a acidentes e a resultados de um nível de qualidade mais baixo. A escala tem impactos sociais significativos para os empregados de limpeza e, por isso, é importante que a escala existente tenha um certo nível de previsibilidade, continuidade e um processo de revisão.

**Documentos do concurso:** todos os documentos produzidos ou referidos pela autoridade adjudicante para descrever ou determinar elementos do concurso, incluindo o anúncio de concurso, o anúncio de pré-informação, quando utilizado como meio de abertura de concurso, as especificações técnicas, a memória descritiva, as condições contratuais propostas, os formulários para a apresentação de documentos pelos candidatos e proponentes, as informações sobre as obrigações geralmente aplicáveis e eventuais documentos complementares.

**Anúncio de concurso:** um documento que detalha toda a informação necessária para um concurso específico.

**Apresentação de propostas:** uma proposta ou documento de oferta apresentado por um proponente em resposta a um convite à apresentação de propostas, contendo informações detalhadas sobre os requerimentos e termos associados com o fornecimento de serviços de limpeza no setor privado.

**Plano de formação:** plano criado pelo proponente internamente, que detalha quem fornece formação específica aos empregados de limpeza, quando e onde é que a formação ocorre e inclui também as componentes estruturais da formação. Deve ser um documento suficientemente flexível para ser emendado, p. ex. se os requerimentos operacionais se alterarem.





27, rue de l'Association  
B-1000 Brussels  
Belgium  
T: +32 2 225 83 30  
F: +32 2 225 83 39  
E: [office@feni.be](mailto:office@feni.be)  
[www.feni.be](http://www.feni.be)

Rue Joseph II, 40  
1000-Brussels  
Belgium  
Tel +32 2 234 56 40  
E: [uni-europa@uniglobalunion.org](mailto:uni-europa@uniglobalunion.org)  
[www.uni-europa.org](http://www.uni-europa.org)



ESTE GUIA FOI REALIZADO COM O APOIO FINANCEIRO DA COMISSÃO  
EUROPEIA  
CE GUIDE A ÉTÉ RÉALISÉ AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DE LA  
COMMISSION EUROPÉENNE