

Seleccionar o melhor valor

Um guia para organizações que adjudicam contratos para serviços de limpeza



Este guia foi realizada graças ao apoio financeiro da Comissão Europeia



Índice

| | |
|---|----|
| 1. Introdução | 7 |
| 1.1 Intenções e objectivos | 8 |
| 1.2 Como utilizar o guia | 10 |
| 2. Seleccionar o melhor valor - por que razão é importante para si | 11 |
| 3. Concursos públicos e legislação europeia | 13 |
| 3.1 Introdução | 13 |
| 3.2 Critérios de exclusão e de selecção | 13 |
| 3.3 Critérios de adjudicação | 15 |
| 3.3.1 Descrição e avaliação do trabalho | 15 |
| 3.3.2 Selecção final da empresa | 17 |
| 4. Definir o melhor valor | 20 |
| 4.1 Introdução | 20 |
| 4.2 Pessoal de limpeza | 20 |
| • Experiência | 20 |
| • Competências e capacidades do pessoal de limpeza | 21 |
| • Oportunidades de carreira | 21 |
| • Selecção, recrutamento e veto | 21 |
| • Condições de emprego e de saúde e segurança dos trabalhadores | 22 |
| 4.3 Gestão/operações do contrato | 24 |
| • A equipa de gestão / o gestor do contrato | 24 |
| • Disponibilidade e tempo de resposta | 24 |
| • Planeamento operacional | 24 |
| • Serviços de apoio | 25 |
| • Garantia de qualidade | 25 |
| • Inspecções | 26 |
| 4.4 Infra-estrutura do contrato | 28 |
| • Equipamento | 28 |
| • Produtos | 28 |
| 5. Directrizes de avaliação | 29 |
| Passo 1 – Selecção de empresas para um serviço de qualidade | 30 |
| Passo 2 – A importância do preço sobre o mérito técnico e a qualidade | 33 |
| Passo 3 – Definição de mérito técnico em relação às tarefas | 34 |
| Passo 4 – A definição de prioridades dos critérios de adjudicação de mérito técnico | 37 |
| Passo 5 – Critérios de selecção/adjudicação no anúncio de concurso | 39 |
| Passo 6 – Estrutura de pontuação para o “melhor valor” | 43 |
| Passo 6.1 – Critérios de selecção | 46 |
| Passo 6.2 – Critérios de adjudicação | 47 |
| Anexo: Quadros de avaliação | 49 |



1. Introdução

Nos últimos anos, a tendência para a contratação de serviços de limpeza por parte de organizações do sector privado e autoridades públicas aumentou significativamente na maioria dos países da UE, conforme demonstrado por dados recolhidos pela Federação Europeia das Indústrias de Limpeza (EFCl, European Federation of Cleaning Industries). A EFCl estima que em 1997, as autoridades públicas de seis países europeus (Bélgica, França, Portugal, Espanha, Holanda e Reino Unido) contrataram o equivalente a 5,8 mil milhões EUR de serviços de limpeza industrial. Por toda a União Europeia, e quando se inclui os contratos adjudicados por organizações do sector privado, este valor é consideravelmente superior.

O concurso público de serviços de limpeza industrial para um valor contratual superior a 200.000 EUR constitui um requisito nos termos da Directiva de Serviços da UE 92/50/CEE¹. Esta Directiva foi implementada em diferentes moldes em todos os Estados Membros. Além disso, muitas organizações do sector privado estão também a contratar serviços anteriormente fornecidos a nível interno (incluindo limpeza, segurança, restauração e manutenção), de modo a obter uma maior eficiência e flexibilidade.

Em consequência, os adjudicatários privados de limpeza industrial tornaram-se responsáveis pela garantia de elevados padrões de limpeza e higiene em muitos edifícios públicos e privados sujeitos a utilização diária por clientes do sector privado ou público, onde um serviço de nível inferior teria repercussões negativas sobre a percepção pública da organização em questão. Em locais como escolas ou hospitais, por exemplo, as considerações de limpeza e higiene são também de especial importância para garantir a saúde pública. A prestação de serviços de limpeza por adjudicatários privados pode também ter lugar em áreas onde estão armazenadas informações delicadas ou equipamento perigoso, impondo assim exigências particulares sobre as competências e integridade do pessoal de limpeza.

À medida que as empresas privadas e autoridades públicas a nível europeu, nacional, regional e local se vão encontrando numa posição de ter de contratar a prestação externa de serviços de limpeza, o seu "poder de compra" está a tornar-se cada vez mais importante na determinação das normas e qualidade dos serviços de limpeza prestados. Dados fornecidos em 1997 pela EFCl mostram que, nos últimos anos, a quota de mercado de concursos públicos no sector da limpeza industrial aumentou significativamente em muitos Estados Membros. Nos países onde foram recolhidos dados, os fornecimentos públicos constituíam uma média de 33% do volume de negócios total do sector.

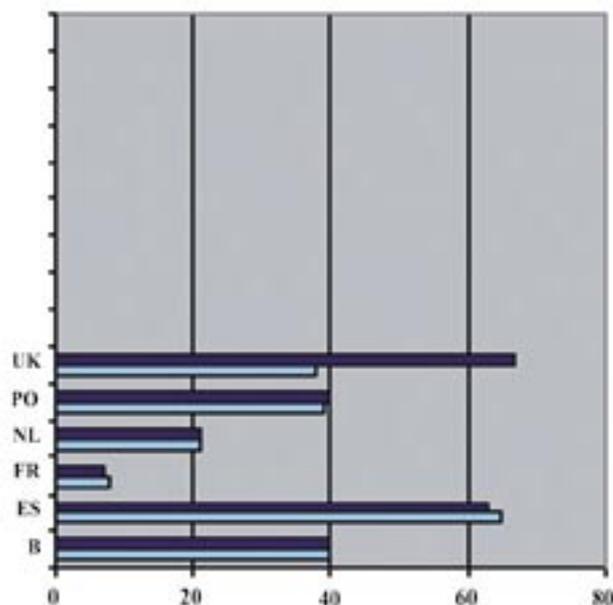
Por estes motivos, os parceiros sociais EFCl e Uni-Europa elaboraram este guia, em colaboração com os serviços competentes da Comissão Europeia.

Não é necessário dizer que as autoridades adjudicantes têm de cumprir as normas e procedimentos previstos pelas directivas de fornecimentos públicos e as normas e princípios gerais do Tratado da UE aplicável.

A responsabilidade pelo conteúdo pertence unicamente aos parceiros sociais.

¹ Esta Directiva, juntamente com as outras duas directivas de fornecimentos públicos (93/36/CEE e 93/37/CEE) está actualmente sujeita a um projecto de revisão da Comissão {COM(2000) 275}.

Quadro 1: Quota de mercado de concursos públicos para serviços de limpeza industrial (UE, 1997 e 1999)



Fonte: EFCI, 1999²

Apesar da crescente importância dos concursos públicos e dos elevados padrões de qualidade na prestação de serviços de limpeza, uma sondagem realizada em nome da EFCI e da UNI-Europa em 1999 demonstrou que, na grande maioria dos países, os contratos de limpeza são adjudicados com base na proposta de preço mais baixo³. Isto constitui, em parte, o resultado de orçamentos públicos mais baixos, mas pode igualmente ser atribuído à ausência de uma linha de orientação disponível, passível de ajudar as organizações adjudicantes a seleccionar um prestador com o “melhor valor”.

O conceito de “melhor valor” procura ter em consideração não apenas um preço favorável, mas também o pondera com os elementos de qualidade de uma proposta para a prestação de serviços.

1.1 Intenções e Objectivos do Guia

Este guia foi escrito para aquelas organizações adjudicantes interessadas em garantir que estão a seleccionar um prestador para a execução de funções de limpeza que seja capaz de combinar qualidade com um preço favorável, em vez de se contentarem com o proponente do preço mais baixo. Este guia tenciona proporcionar às organizações adjudicantes uma ferramenta de fácil utilização concebida para as ajudar a definir de forma mais clara as suas necessidades em serviços de limpeza no que diz respeito a diferentes instalações e tarefas de limpeza. Subsequentemente, uma especificação pormenorizada dos seus próprios requisitos permitir-lhes-á seleccionar um adjudicatário que não só ofereça um preço competitivo, como também demonstre as competências e capacidades para prestar um serviço fiável e de elevada qualidade. Finalmente, e de modo mais significativo, este guia contém também uma estrutura de fácil utilização para a pontuação de ofertas, passível de ser adaptado aos requisitos de cada organização proponente e de cada contrato de limpeza.

² É provável que o valor apresentado para a França esteja subestimado em relação à situação real, uma vez que muitos contratos que são adjudicados desta forma não são contabilizados como contratos públicos nas estatísticas.

³ Um relatório para a EFCI e Euro-FIET numa sondagem para investigar os principais problemas dentro das indústrias de limpeza europeias, Pye Tait, 1999

A intenção desta estrutura é proporcionar às organizações adjudicantes a máxima autonomia para a definição de critérios de qualidade que são de especial relevância para si e para o serviço de limpeza a ser executado. O mesmo permite-lhes não apenas aplicar diferentes ponderações aos critérios de qualidade de acordo com a sua própria avaliação, como também lhes permite definir o seu equilíbrio preferido entre os elementos de mérito técnico e de preço ao pontuar as ofertas.

Mesmo em organizações que já beneficiam da utilização de directrizes de adjudicação, esta ferramenta pode ser útil, dado que lhes permitirá verificar os seus sistemas em comparação com o método proposto neste guia, viabilizando a realização de uma análise da qualidade e objectividade do seu sistema actual. Isto realçará a sua satisfação com os mecanismos existentes ou permitir-lhes-á fazer revisões, tendo em consideração as propostas constantes neste método, o qual foi desenvolvido e aprovado em conjunto por representantes do sector e por sindicatos a nível europeu.

1.2 Como utilizar este Guia

A parte principal deste guia destina-se a ser utilizada como uma informação inicial ou ferramenta de formação para agentes adjudicantes, destacando os critérios de mérito técnico e de qualidade que os ajudarão a identificar prestadores com um elevado nível de serviço. ***Funciona como um guia para a análise racional subjacente aos critérios de qualidade a ser avaliados, bem como uma explicação da utilização da estrutura de pontuação constante no Anexo.*** Subsequentemente, pode ser utilizada como uma ferramenta de referência.

A estrutura de pontuação e quadros constantes no Anexo 1 podem ser copiados e utilizados inúmeras vezes. Os mesmos podem ser adaptados aos requisitos específicos da organização adjudicante.

O resto deste guia está estruturado da seguinte forma:

A **Secção 2** explica a importância de seleccionar qualidade bem como preço ao adjudicar a prestação de serviços de limpeza. A mesma disponibiliza informações sobre as implicações negativas que podem resultar da adjudicação de contratos unicamente com base no preço, destacando também as boas práticas existentes em relação à selecção do “melhor valor”.

A **Secção 3** descreve brevemente o contexto da legislação europeia relativa à adjudicação de serviços de limpeza industrial.

Na **Secção 4** deste manual, está incluída informação sobre como o melhor valor pode ser definido em relação à prestação de serviços de limpeza. Esta secção descreve critérios de qualidade relativamente aos quatro elementos chave que contribuem para a execução satisfatória de um contrato, conforme se segue. Estas são as competências e capacidades do pessoal de limpeza, as competências e experiência operacional do pessoal de gestão, a qualidade da infra-estrutura do contrato e a filosofia de histórico e de serviço da empresa de limpeza.

A **Secção 5** explica a estrutura de pontuação do “melhor valor” e fornece alguns cálculos a título exemplificativo.

2. Seleccionar o Melhor Valor – por que razão é importante para si

Conforme descrito na introdução, tanto as empresas privadas como as autoridades públicas são cada vez mais responsáveis por encontrar adjudicatários externos para a prestação de serviços de limpeza. Isto implica, essencialmente, a delegação de muitas funções anteriormente exercidas a nível interno ou de serviço público a adjudicatários privados. Como consequência, esta delegação envolve trabalho em muitas áreas, onde baixos níveis de limpeza e higiene transmitem uma imagem negativa da organização, ou no caso de uma escola ou de um hospital, pode constituir um perigo para a saúde pública.

A crescente quota de mercado de concursos públicos significa que as normas estipuladas pelas organizações adjudicantes em termos do preço pago por serviços de limpeza têm um impacto significativo sobre o emprego, salários, condições de trabalho no sector e infra-estrutura da empresa. Como consequência de tudo isto, têm um impacto sobre a qualidade do serviço prestado. Um relatório da EFCI defende que uma descida nos preços traduz-se rapidamente numa forte pressão sobre o emprego, uma vez que os custos de mão-de-obra neste sector correspondem a mais de 75% do volume de negócios. Preços mais baixos conduzem também a uma deterioração na qualidade, à medida que o pessoal e a infra-estrutura do contrato são lentamente reduzidos para permitir uma contenção de custos. A EFCI descobriu provas da proliferação de pseudo-empresas, que não respeitam as suas obrigações em relação a contratos colectivos e à legislação de segurança social. Essas empresas oferecem frequentemente preços que não cobrem sequer os custos de mão-de-obra, forçando assim as empresas que cumprem a lei a sair do mercado. Isto leva amiúde a uma maior contracção dos preços e — à medida que os padrões de qualidade diminuem — serve para desprestigiar a imagem do sector junto da opinião pública.

A proliferação crescente de más práticas resultante da concorrência de preço mais baixo já conduziu, em vários países e a nível europeu, a iniciativas destinadas a tornar as organizações adjudicantes conscientes das consequências da aplicação sistemática do critério do proponente mais baixo.

Em França, por exemplo, a federação francesa das indústrias de limpeza (FEP) elaborou uma carta sobre a “Melhor Relação Qualidade/Preço” (*Charte du Mieux Disant : “ privilégier la qualité, c’est bien calculé ”*).

A carta defende que seleccionar o melhor valor tem um sentido comercial correcto para as autoridades que lançam concursos públicos para serviços de limpeza, firmas de limpeza e utilizadores (i.e. o público), dado que garante elevados padrões de qualidade. A mesma propõe um processo de adjudicação em três etapas.

Na primeira etapa, as autoridades adjudicantes definem claramente os seus próprios requisitos (em relação à área e tipos de superfície a ser limpos, à frequência do serviço, à natureza dos materiais a ser utilizados, ao nível de qualidade a ser atingido). A importância de permitir tempo suficiente para visitas às instalações e para a preparação de propostas é destacada.

Na segunda etapa, são atribuídas ponderações à importância de diferentes critérios de adjudicação de contratos para definir as prioridades da organização adjudicante. Ao fazer isto, deve ter-se em mente que o preço não tem necessariamente de ser a primeira consideração, mas deve prestar-se atenção ao mérito técnico (incluindo recursos humanos, infra-estrutura técnica, plano de trabalho e organização propostos, mecanismos internos de controlo de qualidade, métodos para atingir o padrão de qualidade desejado).

Na terceira etapa, é efectuada uma avaliação pormenorizada das ofertas recebidas e são detectadas propostas anormalmente baixas. Caso existam propostas anormalmente baixas, recomenda-se que as autoridades adjudicantes exijam um esclarecimento por escrito sobre essas propostas. Este esclarecimento deve reportar-se a questões como os meios a utilizar para a execução do trabalho e o seu mérito (número de funcionários a empregar nas instalações e as respectivas horas, sistemas de formação, especificações técnicas dos materiais a utilizar, etc.). Se as respostas aos pedidos de informações complementares demonstrarem ser inadequadas quanto à demonstração de uma capacidade de proporcionar os padrões técnicos e de qualidade exigidos, sugere-se que essas ofertas sejam eliminadas.

Portanto, os clientes dos sectores público e privado estão a tornar-se cada vez mais conscientes do caso comercial para seleccionar o melhor valor em detrimento do preço mais barato e estão a adjudicar contratos à “proposta economicamente mais vantajosa” — uma opção estipulada na legislação europeia para concursos públicos.

3. Concursos públicos para serviços de limpeza industrial e legislação europeia

3.1 Introdução

A União Europeia desenvolveu um quadro legislativo exaustivo para abranger os fornecimentos públicos. A adjudicação de uma variedade de bens e serviços totaliza 720 mil milhões EUR de despesa pública e é responsável pela criação de um número significativo de postos de trabalho.

A adjudicação de serviços de limpeza industrial está sob a alçada da Directiva Europeia de Serviços (Directiva do Conselho 92/50/CEE). Esta Directiva, juntamente com outras duas directivas de fornecimentos, está actualmente sujeita a uma proposta da Comissão Europeia em relação ao artigo 251 do Tratado Europeu. Nesta proposta, a Comissão juntou essas três Directivas numa só com uma proposta final em 2001 e remeteu-a ao Parlamento Europeu. No que diz respeito ao procedimento legal estipulado no artigo 251, o Parlamento adoptou a 17 de Janeiro de 2002 o seu relatório, introduzindo uma série de emendas. O futuro revelará o resultado final deste projecto.

Para os efeitos desta secção, este guia concentrar-se-á na mecânica do processo de adjudicação de contratos, uma vez que concerne actualmente a contratos de limpeza industrial.

A decisão de lançar um concurso público

Qualquer organização que necessite de serviços de limpeza tem, antes de mais, de decidir se é mais vantajoso executar esses serviços a nível interno ou procurar um adjudicatário externo. Uma vez tomada a decisão de contratar serviços de limpeza, estão disponíveis três métodos básicos de adjudicação:

- Processo aberto
- Processo restrito
- Processo negociado (este processo é apenas aplicável em casos excepcionais e limitados, previstos pela Directiva).

Decidir qual destes processos aplicar depende em certa medida do valor do contrato a adjudicar e dos pormenores do serviço a ser prestado. Geralmente, as autoridades adjudicantes são livres de escolher entre o processo aberto ou restrito. Independentemente do processo de adjudicação escolhido, é importante disponibilizar tempo suficiente para planear exaustivamente as especificações da proposta e a metodologia de selecção, uma vez que um planeamento cuidadoso nesta etapa trará múltiplas vantagens em relação à qualidade das propostas recebidas no processo de adjudicação. Em particular, pode ser útil realizar sondagens sobre o trabalho e a qualidade actualmente prestados, de modo a ser possível fazer comparações no futuro (tendo em atenção que isto apenas pode ser feito se as próprias especificações de limpeza não se alterarem).

3.2 Exclusão e selecção de candidatos

Todos os processos de adjudicação de contratos públicos passam essencialmente por três etapas (consultar também Quadro 3):

Critérios de exclusão

Na primeira etapa, os **critérios de exclusão** definem o tipo de empresas que têm ou podem ser excluídas do processo de adjudicação. O Artigo 29 da Directiva fornece uma lista exhaustiva destes critérios de exclusão. Para resumir brevemente, está estipulado que um prestador de serviços pode ser excluído:

- em caso de falência ou de liquidação;
- se for alvo de diligências no sentido de apresentar uma declaração de falência;
- se tiver sido condenado por qualquer ofensa relacionada com conduta profissional⁴;
- se tiver sido considerado culpado de má conduta profissional grave;
- se não tiver cumprido as suas obrigações relativamente ao pagamento de contribuições para a segurança social;
- se não tiver cumprido as suas obrigações relativamente ao pagamento de impostos;
- se tiver sido considerado culpado de manobras fraudulentas graves no fornecimento ou não fornecimento de informações relativas a critérios de selecção qualitativa;
- se não estiver registado na conservatória de registo profissional, conforme exigido pela legislação nacional.

Critérios de selecção

Na segunda etapa, os **critérios de selecção** definem o tipo de empresa que irá ser convidada a apresentar propostas para o trabalho. Várias empresas podem ser excluídas nesta fase, por exemplo com base na capacidade financeira, económica ou técnica. As empresas que desejem ser convidadas a apresentar uma proposta completa têm de fornecer dados sobre a sua organização, no que diz respeito à sua estrutura e capacidade organizacional, conhecimento e competências do pessoal envolvido no planeamento e execução de serviços de limpeza, o histórico de serviços da organização, a disponibilidade da infra-estrutura necessária para satisfazer os requisitos do cliente, o volume de negócios médio relevante da empresa nos últimos 3 anos e a disponibilidade de sistemas de medição de qualidade, caso sejam relevantes para a execução do contrato.

A Directiva disponibiliza uma lista exhaustiva dos documentos que podem ser exigidos para provar a *capacidade económico-financeira*. O Artigo 32 da Directiva define os diferentes meios de prova que podem ser exigidos a uma empresa adjudicatária, de modo a constatar a sua *capacidade técnica*. Estes meios de prova incluem:

- prova das habilitações literárias e profissionais do prestador de serviços e/ou das habilitações do seu pessoal administrativo/operacional;
- uma lista dos principais serviços prestados nos últimos três anos;
- uma demonstração do número médio de funcionários ao longo dos últimos três anos;
- uma demonstração das instalações ou do equipamento técnico disponível para a execução do contrato;
- uma descrição dos sistemas de controlo de qualidade;
- uma indicação da parte do serviço que o prestador pretende subcontratar.

⁴ Isto pode incluir procedimentos legais comprovados relativamente à inobservância de contratos colectivos, salário mínimo ou legislação de protecção do emprego.

As regulamentações nacionais para contratos públicos que permitem a informação fornecida pelas partes interessadas na etapa de selecção podem consistir nas chamadas declarações da empresa. Isto significa que, no que se refere aos critérios de selecção ou exclusão e às capacidades financeiras e económicas, não é necessário apresentar provas senão numa etapa mais avançada do processo de concurso (mas antes da adjudicação final do contrato). Através de uma declaração da empresa, a empresa candidata indica ser capaz de apresentar a prova exigida, se tal lhe for solicitado. Este sistema pode ser vantajoso para ambas as partes, ao reduzir a quantidade de documentação a transmitir na etapa de selecção, mas tem de ser apoiado por sanções suficientes caso uma empresa não seja posteriormente capaz de apresentar as provas necessárias.

Este guia proporciona, já nesta etapa, a possibilidade de um sistema de pontuação que permite às autoridades nacionais seleccionar os candidatos que possuem as capacidades gerais para a proposta (especialmente em relação à prestação de um serviço de qualidade).

3.3 Critérios para a adjudicação de propostas

Após escolher as empresas que avançam para a proposta completa na etapa de selecção, na terceira (e final) etapa, **critérios de adjudicação** avaliam o mérito dos proponentes individuais com base na sua capacidade de satisfazer as especificações da proposta⁵.

3.3.1 Descrição e avaliação do trabalho: Sistemas de limpeza baseados na actividade ou na qualidade

Nesta etapa, é importante determinar se o cliente está disposto a receber propostas com base num sistema de limpeza baseado na actividade ou baseado na qualidade. Isto pode influenciar a informação a ser fornecida pelos potenciais adjudicatários, em termos de planeamento do trabalho e de avaliação da qualidade.

Sistemas de limpeza baseados na actividade

Um sistema de limpeza baseado na actividade é caracterizado, principal ou exclusivamente, determinando que operações de limpeza devem ser executadas, em que superfícies e com que frequência. Tais sistemas não proporcionam a oportunidade de estabelecer descrições de resultados/objectivos de qualidade reais na superfície ou divisão individual a ser limpa; em vez disto, espera-se que cada operação de limpeza seja executada com o máximo de profissionalismo e de competências possível. Um exemplo de um sistema de limpeza baseado na actividade é a Limpeza Programada. Neste tipo de sistema, é atribuído um programa de limpeza a cada divisão individual, normalmente expresso num código numérico de três dígitos. Este código exprime as frequências com que uma divisão precisa de ser limpa por semana, quantas vezes o chão e o inventário precisam de ser limpos em profundidade e quantas vezes tem de ser realizada uma limpeza superficial do chão e do inventário. É necessário ter disponível uma lista que especifique os termos de limpeza “em profundidade” e “superficial”. Uma lógica semelhante aplica-se em sistemas de limpeza baseados na frequência que, em vez de atribuírem frequências a actividades numa divisão, atribuem frequências a determinadas operações de trabalho e objectos e superfícies numa divisão individual ou grupo de divisões.

⁵ Mesmo que haja, efectivamente, apenas uma etapa de avaliação (como num processo aberto), tem de ser feita uma distinção lógica entre os três diferentes tipos de critérios.

Sistemas de limpeza baseados na qualidade

Os sistemas de limpeza baseados na qualidade caracterizam-se, principal ou exclusivamente, por constatar o nível de qualidade a ser fornecida. Portanto, não é a organização adjudicante, mas sim o prestador, quem determina a forma como esta qualidade deve ser fornecida. Estes sistemas não têm, por isso, uma declaração dos métodos ou das frequências, mas a competição baseia-se no melhor resultado/produto final.

Num sistema de limpeza baseado na qualidade, é, portanto, aceitável não limpar a superfície que já está limpa, se a qualidade estabelecida for mantida numa divisão regularmente utilizada. Em anos recentes, o sector trabalhou progressivamente em formas para descrever os requisitos de qualidade/resultado. Tais normas incluem objectivos visíveis de qualidade e evoluções, mas podem também abranger a medição (com instrumentos especialmente desenhados) de níveis de pó, higiene, fricção, brilho, electricidade estática e conductividade.

Dependendo da especificação de limpeza a ser executada, pode revelar-se de grande valor combinar um sistema baseado na frequência (por exemplo, para operações de trabalho em “superfícies delicadas”) com um sistema de limpeza baseado na qualidade.

Recomenda-se fortemente que as autoridades adjudicantes optem por adjudicar o serviço com base na proposta economicamente mais vantajosa. Procedendo desta forma, as seguintes especificações da proposta devem constar nos documentos contratuais ou no anúncio de concurso, de modo a receber o melhor valor:

- Condições contratuais relativas ao período de duração prevista do contrato com termos de anúncio, plano de pagamentos e revisão anual, bem como o código de conduta para o trabalho executado por terceiros;
- O programa de limpeza com as actividades e frequências do trabalho de limpeza por categoria de divisão;
- Plantas das instalações a ser limpas;
- Lista de divisões com indicação do plano de limpeza a ser aplicado e onde;
- Alturas do dia em que o trabalho pode ser executado;
- Alturas do dia em que a limpeza não pode ter lugar, ou número de dias em que o trabalho pode ser efectuado;
- O sistema de avaliação da qualidade para o trabalho de limpeza ou a forma através da qual a qualidade é definida, e as consequências de uma qualidade de limpeza insuficiente;
- Caso seja exigido, especificações de aprovisionamentos sanitários e outros produtos a ser fornecidos, serviços e preços de reserva;
- Data de adjudicação e data de início do trabalho.

Os candidatos também serão convidados a inspeccionar as instalações, altura em que será proporcionada uma explicação pormenorizada das especificações de limpeza e disponibilizada a todos os potenciais adjudicatários.

Nesta etapa, é importante que a descrição dos serviços a ser prestados seja a mais rigorosa possível. Deste modo, podem ser detectados determinados trabalhos difíceis de definir ou de avaliar com antecedência. É possível que esses serviços sejam listados sob uma rubrica “limpeza adicional ou periódica” para permitir que sejam contratados de forma pontual (a um preço previamente acordado).

Quando a descrição de serviços estiver definida, por norma não podem ser efectuadas mais alterações. No entanto, se excepcionalmente forem efectuadas alterações, é importante que os proponentes compreendam se estão a ser efectuadas alterações no âmbito do trabalho em relação ao trabalho anteriormente efectuado. Isto deve ser claro para todos, de forma a garantir que alterações nas normas devidas a esta alteração nas especificações não sejam atribuídas ao adjudicatário privado.

3.3.2 Selecção final da empresa

Quando tiverem sido recebidas todas as propostas com base nestas especificações de limpeza, as propostas são comparadas. A selecção da empresa eleita é então feita com base nos critérios de adjudicação definidos nas especificações do concurso.

De acordo com a Directiva Europeia de Serviços, os critérios de adjudicação de contratos podem ser os seguintes:

Quadro 2: Directiva Europeia de Serviços

“Sem prejuízo das leis nacionais, regulamentações ou disposições administrativas sobre a remuneração de determinados serviços, os critérios em que a autoridade adjudicante deve basear a adjudicação de contratos podem ser:

*(a) sempre que a adjudicação é efectuada à proposta economicamente mais vantajosa, vários critérios relacionados com o contrato: por exemplo, **qualidade, mérito técnico, características estéticas e funcionais, assistência técnica e serviço pós-venda, data de prestação, período de prestação e período de conclusão, preço; ou***

(b) apenas o preço mais baixo.

Sempre que o contrato se destinar a ser adjudicado à proposta economicamente mais vantajosa, a autoridade adjudicante deve mencionar nos documentos contratuais ou no anúncio de concurso quais os critérios que pretende aplicar, sempre que possível por ordem decrescente de importância”.

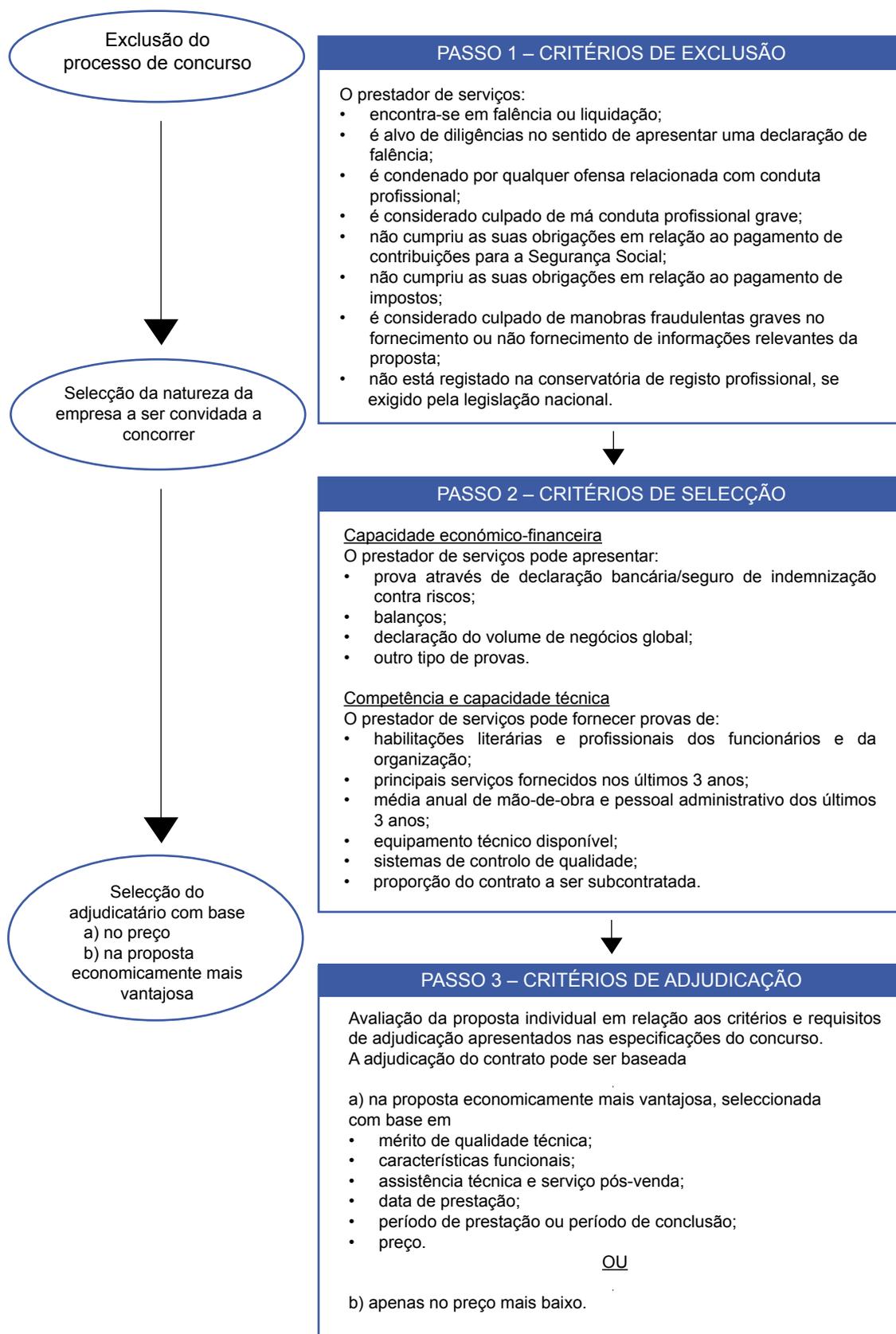
As disposições da Directiva de Serviços não limitam a liberdade das organizações adjudicantes para decidir se desejam adjudicar um contrato ao prestador com o preço mais baixo ou à proposta economicamente mais vantajosa.

No entanto, conforme referido na Secção 2 deste guia, considera-se que, a fim de evitar as desvantagens da concorrência movida unicamente pelo critério do preço mais baixo, deve dar-se preferência à adjudicação de contratos com base na proposta economicamente mais vantajosa. De forma a encorajar a apresentação de propostas de elevada qualidade, que correspondem estreitamente aos requisitos da organização adjudicante e para evitar contestações do processo de adjudicação do contrato por parte de proponentes rejeitados, é importante que critérios claros de selecção e adjudicação estejam indicados nas especificações do concurso.

A Secção 4 deste guia determina os critérios de selecção de qualidade e de adjudicação considerados cruciais quando se procura seleccionar o prestador economicamente mais vantajoso ou com o melhor valor.

Além disso, a Secção 5 elabora um sistema de pontuação, que permite às organizações adjudicantes avaliar objectivamente as propostas enviadas no quadro deste sistema de adjudicação ao melhor valor e fornece informações complementares sobre os aspectos práticos de propor e adjudicar contratos com base neste sistema.

Quadro 3: Modelo de três etapas do processo de adjudicação de contratos



4. Definir o melhor valor nos serviços de limpeza industrial

4.1 Introdução

Tal como acontece com a maioria das organizações que procuram prestar um serviço, a qualidade do serviço prestado depende de um número de factores chave. De todos estes factores, as capacidades, competências e motivações do pessoal de primeira linha são claramente os mais importantes, dado que são responsáveis pela execução quotidiana do trabalho. Além disso, o planeamento e gestão operacional do pessoal e serviços de primeira linha tem de garantir que o serviço é executado de acordo com o mais elevado padrão de qualidade possível. De semelhante importância é a infra-estrutura técnica/produtiva, operacional e de recursos humanos disponível para o pessoal de primeira linha e para a equipa de gestão do contrato. Finalmente, é crucial que todas as operações sejam apoiadas por uma infra-estrutura da empresa que não apenas possua o histórico relevante para executar um serviço de qualidade, mas revele também uma filosofia de qualidade de serviço, que satisfaça os requisitos do seu cliente.

As três áreas chave onde a qualidade e o mérito técnico de uma proposta para a prestação de serviços de limpeza deveriam, portanto, ser avaliados são as seguintes:

- pessoal de limpeza;
- gestão/operações do contrato;
- infra-estrutura do contrato.

As áreas chave aparecerão na etapa de selecção ou na fase de adjudicação.

Deve sublinhar-se que as organizações adjudicantes que procuram aplicar alguns (ou todos) os critérios de qualidade abaixo mencionados, necessitam de realçar os critérios gerais de selecção e de adjudicação nos seus documentos contratuais ou anúncios de concurso. É possível encontrar um exemplo de um anúncio de concurso aberto na Secção 5 deste guia.

4.2 Pessoal de limpeza

Experiência

O activo mais valioso de qualquer empresa de limpeza é o seu pessoal de limpeza. É através da sua diligência, motivação, competências e experiência que a execução diária do serviço melhora e piora. Dependendo da natureza e local do trabalho a ser executado, é portanto crucial que uma empresa proponente possa fornecer garantias de que o pessoal seleccionado para executar o trabalho tem a experiência e as capacidades necessárias para fornecer um serviço de elevada qualidade. No caso de locais altamente especializados (como hospitais), a organização adjudicante pode procurar provas de que o pessoal designado tem experiência em trabalhar nestes meios ou em meios semelhantes e de que o pessoal recebeu formação relevante e (onde possível) acreditada. Noutros casos, pode ser suficiente receber informação sobre há quanto tempo o pessoal está empregado no sector. Esta informação pode ser obtida através de CV do pessoal e de registos de formação individual.

É natural que, em muitos locais, o pessoal de limpeza é recrutado dentre pessoal que já trabalha no local. No entanto, é crucial que uma empresa proponente seja capaz de prestar provas da sua capacidade em recrutar pessoal adequado e de prestar uma formação básica e contínua em caso de rotatividade do pessoal ou de pedidos de aumento de pessoal como resultado de mudanças nos parâmetros operacionais. Informações sobre os níveis de rotatividade do pessoal (para além daquela que ocorre naturalmente através de mudanças no ambiente empresarial) e de absentismo podem fornecer uma indicação da estabilidade da empresa e da qualidade do ambiente de trabalho.

Competências e capacidades do pessoal de limpeza

Provas de qualquer formação básica ou adicional recebida pelo pessoal podem proporcionar a garantia de que os indivíduos designados para o contrato possuem as competências e capacidades chave exigidas a um funcionário de limpeza. As organizações adjudicantes devem especificar nos seus anúncios de concurso qualquer formação suplementar, técnica ou específica que exijam do pessoal a ser designado para qualquer ambiente especializado. Pode ser pedido aos proponentes que prestem provas de quando e onde tal formação decorreu, ou irá decorrer, antes do início do contrato. As informações fornecidas pelo proponente sobre a existência e qualidade de quaisquer instalações de formação podem garantir que as competências e qualificações do pessoal são actualizadas regularmente. É geralmente aceite que o pessoal de limpeza que recebe uma formação contínua tem mais probabilidades de demonstrar maior motivação e empenho perante o sector. A disponibilidade de uma formação financiada pela entidade patronal deve estar associada a uma estrutura de carreira transparente que permita uma promoção vertical e horizontal. Isto garante igualmente níveis de motivação mais elevados e, em última instância, um serviço de melhor qualidade. Onde está disponível uma formação nacionalmente acreditada para funcionários de limpeza, é importante que toda a formação fornecida seja certificada deste modo.

Oportunidades de carreira

É reconhecido que a disponibilidade de oportunidades de carreira contribui para taxas de retenção de pessoal qualificado mais elevadas.

Seleção, recrutamento e veto

Mesmo nos casos em que um contrato exija que seja mantido pessoal existente no local, é importante que as empresas possam fornecer pormenores de um procedimento estruturado de selecção e recrutamento de pessoal. Uma equipa de pessoal dedicada e adequadamente formada com base numa política estabelecida de recursos humanos, que inclua os princípios de igualdade de oportunidades e indique um compromisso de gestão eficaz de recursos humanos deve, idealmente, implementar procedimentos. Isto pode proporcionar a garantia de que todo o pessoal fornecido pelo adjudicatário cumpre as normas que as próprias organizações adjudicantes gostariam de aplicar. Verificações apropriadas dos registos de emprego podem proporcionar garantia em relação à fiabilidade, eficiência e eficácia do pessoal potencial. Para locais particularmente sensíveis, um veto sistemático pode ser exigido.

As organizações adjudicantes podem desejar procurar provas de que a literatura de recrutamento de um potencial adjudicatário encoraja a igualdade de oportunidades e evita preconceitos raciais, e está assim em linha com as suas próprias políticas de igualdade de oportunidades. A insistência na observância desses princípios pode ter um forte impacto sobre potenciais adjudicatários e, assim, elevar o perfil e o potencial de sucesso de políticas de igualdade. Vários países possuem directrizes e códigos para o recrutamento ético. Onde os mesmos existem, devem ser aplicados.

Condições de emprego e de saúde e segurança dos trabalhadores no local

É amplamente reconhecido que a existência de uma estrutura de retribuição justa e transparente tem um impacto positivo sobre a retenção de pessoal experiente, respectiva motivação e satisfação profissional e, desse modo, sobre a qualidade do seu desempenho. Provas desses sistemas incluem o respeito de quaisquer contratos colectivos que possam estar implementados, uma política de sindicato da empresa, a existência de estruturas adicionais de retribuição com base no desempenho e de sistemas de classificação e avaliação do pessoal. Deve estar implementada uma estrutura para a revisão regular de salários e requisitos da formação. A prova da existência e de canais eficazes de comunicação entre a entidade patronal e o pessoal, através de um conselho de trabalho — onde o estabelecimento de tal órgão seja exigida por lei - ou através de outra estrutura que permita o diálogo, pode também proporcionar uma garantia adicional de um ambiente de trabalho de maior qualidade.

De modo a evitar a adjudicação de contratos a empresas de fraca reputação, as organizações adjudicantes devem procurar obter provas de que as condições de trabalho aplicadas ao pessoal de limpeza da empresa estão de acordo com a legislação nacional e/ou contratos colectivos. Nos casos onde não existem contratos colectivos implementados, 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 afectar o desempenho.

Os prestadores de boa qualidade devem também ser capazes de fornecer informações sobre as políticas e procedimentos de saúde e segurança que se aplicam aos trabalhadores no local. Estas devem estar em conformidade com as regulamentações de âmbito europeu e com a legislação nacional. Um registo adequado de saúde e segurança indica uma empresa que considera o seu pessoal como o seu activo de maior valor. É provável que essas empresas ofereçam um ambiente de trabalho de maior qualidade e apresentem, portanto, menores taxas de absentismo e pessoal mais motivado.

Condições de trabalho devidamente registadas e a disponibilidade de informação sobre os empregados e sistemas de consulta diminuem o potencial de disputas e reduzem os riscos relacionados com a saúde e segurança do pessoal, clientes e respectivo património, bem como do público em geral.

Quadro 4: Critérios de qualidade relativos ao pessoal de limpeza

| PESSOAL DE LIMPEZA | |
|---|--|
| Experiência | <input type="checkbox"/> Experiência no sector <input type="checkbox"/> Experiência em actividades específicas <input type="checkbox"/> Rotatividade e absentismo do pessoal |
| Competências e capacidades | <input type="checkbox"/> Formação básica <input type="checkbox"/> Formação e qualificações adicionais <input type="checkbox"/> Formação em actividades específicas <input type="checkbox"/> Formação recorrente <input type="checkbox"/> Outras competências <input type="checkbox"/> Oportunidades de carreira |
| Seleção e recrutamento | <input type="checkbox"/> Metodologia de recrutamento e seleção |
| Condições de emprego e de saúde e segurança | <input type="checkbox"/> Níveis de salários e de benefícios <input type="checkbox"/> Relações entre o pessoal e a entidade patronal <input type="checkbox"/> Condições de trabalho <input checked="" type="checkbox"/> Disposições de saúde e segurança respeitadas e em conformidade com a legislação da UE e nacional |
| Outros critérios a ser definidos pelo cliente | <input checked="" type="checkbox"/> Deve ser fornecida uma justificação destes critérios; os mesmos devem permanecer dentro do quadro da legislação europeia e nacional relevante |

4.3 Gestão / operações do contrato

A equipa de gestão / o gestor do contrato

Ao adjudicar funções de limpeza, as organizações adjudicantes procuram geralmente garantir que será necessário um esforço mínimo de supervisão da sua parte para assegurar a execução contratual do trabalho. A competência e organização da equipa externa de gestão do contrato são, portanto, muito significativas. O cliente deve ficar satisfeito com o facto de todos os membros da equipa externa de gestão possuírem as competências necessárias para satisfazer os requisitos do cliente. Canais de responsabilidade devem ser claramente expostos e tempos rápidos de resposta e uma capacidade de recurso adequada devem ser passíveis de demonstração. A oferta deve portanto fornecer informações sobre as competências e experiência de cada membro da equipa de gestão e da sua responsabilidade no âmbito do contrato. Devem ser fixadas normas em relação ao tempo de resposta às questões do cliente e a 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.

Do ponto de vista do cliente, o gestor do contrato é a parte mais importante em todos os assuntos relacionados com a execução do contrato. Portanto, é crucial que o cliente fique satisfeito com as competências e capacidades deste indivíduo. Assim, os proponentes devem fornecer informações pormenorizadas sobre a identidade, competências e experiência do gestor do contrato. Em alguns casos, pode ser necessário um conhecimento específico e profundo do contrato de forma a evitar a necessidade de um longo período de “aquecimento” e o surgimento de potenciais reclamações ou riscos de saúde e higiene. Nestes casos, o gestor do contrato deve ser capaz de demonstrar uma compreensão perfeita dos requisitos do cliente.

Disponibilidade e tempo de resposta

O plano operacional deve assegurar que o gestor do contrato pode ser rapidamente contactado e que ele/a tem a capacidade de tomar decisões eficazmente de acordo com uma cadeia de responsabilidade clara e um tempo de resposta adequado.

Planeamento operacional

O plano operacional apresentado na proposta deve convencer o cliente de que o adjudicatário possui o conhecimento necessário dos requisitos de uma instalação em particular para traçar uma metodologia de escala de serviço. Esta tem de corresponder às necessidades do cliente em termos de padrões esperados de prestação de serviços e pode actuar como base de níveis de prestação contratualmente aceites.

O plano operacional deve também demonstrar que o adjudicatário possui uma capacidade de organização suficiente em termos de fornecimento e mão-de-obra qualificada e experiente de forma a garantir ser possível substituir ou apoiar equipamento e membros do pessoal num curto período de tempo.

O proponente deve demonstrar que estão, ou podem ser, implementados procedimentos passíveis de garantir um início rápido e uma execução sem problemas do contrato. Deve existir a garantia de que quaisquer procedimentos explicitamente acordados com o cliente serão sempre cumpridos e que os clientes serão sempre consultados e informados atempadamente em relação a quaisquer modificações necessárias.

As informações contidas no plano operacional devem convencer o cliente de que o gestor de contrato pode supervisionar a execução do contrato numa base regular e em tempos/datas específicos. A proposta avançada pelo proponente deve portanto realçar uma estrutura exaustiva de apresentação de informações, que garante que:

- a apresentação de informações é sempre efectuada num período de tempo estabelecido;
- a apresentação de informações fornece respostas a questões relevantes;
- a apresentação de informações é objectiva;
- a apresentação de informações é mais do que apenas uma tarefa administrativa;
- a apresentação de informações é personalizada segundo o cliente;
- relatórios são coligidos e analisados;
- a apresentação de informações refere-se a requisitos de segurança.

De modo a garantir que seja necessário um mínimo de investimento de tempo por parte do cliente, a proposta operacional deve expor como será gerida a comunicação referente ao contrato, à instalação e ao cliente e a frequência e organização de reuniões.

Serviços de apoio

A prestação de serviços de apoio contratuais eficazes a partir da sede da empresa ajuda a assegurar a execução sem problemas do contrato. A proposta operacional deve conter informação sobre os serviços de apoio disponibilizados pela sede da empresa (tais como administração, facturação e pessoal).

Garantia de qualidade

De modo a garantir um contrato estável e satisfatório, é importante que tanto a organização adjudicante como o adjudicatário estejam esclarecidos sobre as normas de qualidade a alcançar e a forma como estas devem ser asseguradas. Informações sobre a filosofia de qualidade da organização adjudicante deve estar prontamente disponível e deve estar com conformidade com aquilo que a própria organização adjudicante pretende aplicar. Portanto, um acordo sobre a garantia de qualidade deve ser uma parte importante das negociações contratuais e deve envolver a formulação de um sistema bem definido de garantia e inspecção de qualidade. Deve ser bem explícito por quem, com que frequência e de que forma diferentes elementos de controlo de qualidade devem ser efectuados. Devem ser fornecidas provas de certificação de qualidade relevante⁶.

⁶ Uma norma europeia que define requisitos básicos e recomendações para sistemas de medição de qualidade para a execução de limpeza (EN 13549) foi adoptada no Comité Europeu para normalização.

A qualidade pode ser assegurada avaliando a qualidade objectiva e subjectiva (ou, de modo preferencial, segundo uma mistura dos dois métodos). A qualidade objectiva da prestação de serviços é geralmente medida recorrendo a actividades e/ou qualidades de serviço determinadas. Isto permite a realização de procedimentos de garantia e controlo de qualidade, que podem ser comparados ao contrato, documentados e reproduzidos. A qualidade objectiva de serviços de limpeza baseia-se, na maioria das vezes, num conjunto de avaliações que, por virtude de definições precisas e limitadas, apresenta uma imagem representativa de condições de limpeza. Por exemplo, se forem acordados objectivos de qualidade sob a forma de quantidades máximas de pó, normas de higiene ou coeficiente de segurança antiderrapante, etc., estes podem ser medidos objectivamente com o auxílio de instrumentos de medição concebidos para este fim.

A qualidade subjectiva da prestação de serviços é uma expressão da impressão global, medida, por exemplo, através de sondagens aos utilizadores. Isto deve ser comparável com um nível previamente estabelecido de satisfação do utilizador.

Caso tenha sido alcançado um acordo contratual no fornecimento de um serviço, de acordo com um sistema de limpeza baseado na actividade, é necessário fazer uma estimativa com base no conhecimento do sector sobre a natureza e frequência de actividades necessárias, atingindo o padrão de limpeza pretendido. A garantia de qualidade é então geralmente realizada com base na monitorização da conformidade com as frequências acordadas com as quais algumas operações devem ser realizadas.

Os sistemas de garantia de qualidade em sistemas de limpeza baseados na qualidade baseiam-se tanto na avaliação da qualidade visual como em medidas objectivas, conforme acima exposto.

Todo o pessoal envolvido deve receber formação suficiente no sentido de garantir que os padrões de qualidade definidos no contrato são compreendidos e alcançáveis. O pessoal responsável pela execução da garantia de qualidade deve receber instruções pormenorizadas e específicas ao contrato.

Inspecções

A frequência de inspecções internas e externas deve ser determinada nas especificações de trabalho incluídas no contrato. As inspecções internas são geralmente realizadas recorrendo a quadros especialmente preparados para o efeito, os quais devem estar sujeitos aos requisitos do contrato. Devem estar implementados sistemas para rectificar qualquer desvio negativo nos padrões de qualidade tão rápido quanto possível. Além disso, deve ser efectuada uma avaliação contínua de modo a avaliar se é necessário realizar aquisições ou investimentos para alcançar um nível óptimo de ferramentas, maquinaria, produtos de limpeza, etc., para alcançar os padrões de qualidade necessários.

Quadro 5: Critérios de qualidade relacionados com a gestão e operações contratuais

| GESTÃO / OPERAÇÕES CONTRATUAIS | |
|---|---|
| A equipa de gestão / o gestor do contrato | <input type="checkbox"/> Estrutura, organização e competências do gestor do contrato e da equipa de gestão <input type="checkbox"/> Conhecimento específico de contrato do gestor do contrato e da equipa de gestão <input type="checkbox"/> Disponibilidade <input type="checkbox"/> Tempo de resposta <ul style="list-style-type: none"> ● Prontidão de intervenção |
| Planeamento operacional | <input type="checkbox"/> Metodologia do planeamento operacional <input type="checkbox"/> Início do processo de limpeza <input type="checkbox"/> Condições de prestação <input type="checkbox"/> Capacidade de recurso <input type="checkbox"/> Procedimentos gerais e específicos do cliente <input type="checkbox"/> Apresentação de informações <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicação relacionada com o local e o cliente ● Resposta a requisitos especiais do cliente |
| Serviços de apoio | <input type="checkbox"/> Serviços de apoio da sede em <ul style="list-style-type: none"> ● administração ● facturação ● pessoal |
| Garantia / Inspeções de qualidade | <ul style="list-style-type: none"> ● Garantia de qualidade ● Frequência de controlo ● Documentação de qualidade ● Sistema de melhoria da qualidade ● Modo e frequência com que o adjudicante avalia o cumprimento do contrato |
| Outros critérios a ser definidos pelo cliente | <ul style="list-style-type: none"> ● Deve ser fornecida uma justificação destes critérios; devem permanecer dentro da estrutura de legislação europeia e nacional relevante |

4.4 Infra-estrutura do contrato

O termo “infra-estrutura do contrato” é aqui utilizado para fazer referência a todo o equipamento e produtos a ser utilizados para a execução dos contratos. Os proponentes devem ser capazes de demonstrar que quaisquer dessas ferramentas são seguras e adequadas ao ambiente no qual são utilizadas. Em relação às ferramentas ou produtos especializados, deve ser assegurado que os quadros de pessoal receberam formação adequada sobre a sua aplicação.

Equipamento

Todo o equipamento de limpeza a ser utilizado deve ser apropriado ao local e superfície no qual vai ser utilizado. A segurança do indivíduo que o utiliza e da área onde é utilizado necessita de ser assegurada através da prestação de formação adequada sobre a utilização devida e segura e sobre a manutenção adequada.

Nos casos em que seja necessário equipamento especializado, a proposta técnica deve estipular se a empresa tem acesso a este equipamento ou se vai ser comprado especificamente para o contrato. Deve ser incluída informação sobre a forma como o pessoal receberá formação sobre a respectiva utilização.

Os proponentes têm de demonstrar que são capazes de disponibilizar uniformes e equipamento de segurança adequados, conforme exigido na utilização de diferente equipamento e produtos de limpeza.

Produtos

A proposta técnica deve demonstrar que os proponentes têm consciência do requisito de diferentes métodos e produtos de limpeza para tratar diferentes superfícies e de que este material será fornecido. O pessoal necessita receber formação acerca da aplicação de diferentes produtos.

A utilização de produtos deve seguir as considerações ambientais adequadas e ser realizada tendo em atenção a saúde, higiene e segurança do pessoal e do público.

Quadro 6: Critérios de qualidade relativos à infra-estrutura do contrato

| INFRA-ESTRUTURA DO CONTRATO | |
|-----------------------------|--|
| Equipamento | <ul style="list-style-type: none">● Manutenção e utilização de máquinas e materiais● Limpeza adaptada às características do edifício● Uniformes e equipamento de segurança |
| Produtos | <ul style="list-style-type: none">● Métodos e produtos utilizados● Considerações ambientais, de saúde e de higiene |

5. Directrizes de avaliação

Conforme disposto na Secção 3 deste manual, cada adjudicação de propostas deve seguir um processo de três etapas, nas quais as propostas são avaliadas de acordo com critérios de exclusão, de selecção e de adjudicação específicos. O Quadro 8 expõe o processo de adjudicação de contratos de três etapas, utilizando os critérios de qualidade elaborados na Secção 4 deste manual. Mesmo quando os processos de adjudicação são realizados num único passo, deve ser feita uma distinção lógica entre critérios de exclusão, de selecção e de adjudicação. Os critérios de exclusão e de selecção destinam-se meramente a eliminar empresas do processo de adjudicação que:

- a) não tenham cumprido as suas obrigações em relação a pagamentos de impostos ou de segurança social e não sejam consideradas financeiramente estáveis;
- b) não tenham satisfeito os critérios de selecção em termos de dimensão ou perícia e em relação à sua capacidade de prestar um serviço de qualidade.

A avaliação final pormenorizada das propostas técnicas e operacionais contidas na oferta está sujeita aos critérios de adjudicação relevantes e a uma avaliação das propostas de preço.

A estrutura de avaliação do “melhor valor” proposta neste guia permite às organizações adjudicantes aplicar as suas próprias prioridades em relação:

- À selecção de empresas capazes de prestar um serviço de qualidade (PASSO 1) – uma estrutura de pontuação é proposta para seleccionar as melhores empresas nesta etapa;
- À importância do preço sobre o mérito técnico (PASSO 2);
- À importância relacionada com diferentes categorias de critérios de mérito técnico relativos às tarefas a ser desempenhadas (especificações do contrato) (PASSO 3);
- À importância relativa de critérios específicos de mérito técnico sob cada categoria (PASSO 4);
- Conforme exigido nos termos da legislação europeia, as organizações adjudicantes devem anunciar os critérios de selecção e de adjudicação a ser aplicados no anúncio de concurso, caso não apareçam nos documentos contratuais (PASSO 5);
- A uma estrutura de pontuação de fácil aplicação que é então utilizada para determinar o prestador com o “melhor valor” (PASSO 6).

PASSO 1 - A importância de seleccionar empresas capazes de prestar um serviço de qualidade

Para determinar as propostas que representam o melhor valor de acordo com a sua capacidade de fornecer um serviço qualitativo, são utilizados os seguintes quadros:

CRITÉRIOS de Selecção:

Capacidade financeira e económica

| |
|---|
| Balanços e demonstrações de resultados dos três últimos exercícios, caso a sua publicação seja obrigatória segundo a legislação ou prática no país no qual o candidato está registado |
|---|

Capacidade técnica

| |
|---|
| A estrutura organizacional e capacidade da empresa |
| A experiência profissional e formação relevante das pessoas propostas para realizar o trabalho |
| Um registo comprovado da organização, prestação e apoio de serviços que constituem o assunto deste contrato |
| Disponibilidade da infra-estrutura necessária para cumprir os requisitos expostos na proposta |
| Média anual de mão-de-obra e pessoal administrativo durante os três últimos anos |

Pessoal de limpeza

| Categoria | Definição de prioridades para as diferentes categorias de critérios |
|--------------------|---|
| Pessoal de limpeza | Um grande número de pontos atribuídos à categoria "pessoal de limpeza" indica que as competências e habilitações e qualidades profissionais do pessoal de limpeza a ser utilizado são uma preocupação fundamental |

Nesta etapa, recomenda-se que as autoridades públicas devem:

1. fixar antecipadamente um número máximo de proponentes que pretendem que sejam seleccionados e reter aquele com a melhor pontuação (processo restrito)
2. ou, no caso de um processo aberto, determinar uma pontuação mínima a ser alcançada (possivelmente em cada um dos três critérios expostos na página anterior), de modo a ser seleccionado.

Ambas as possibilidades devem ser claramente indicadas na proposta.

O seguinte exemplo de pontuação deve ser adaptado e especificado de acordo com o objecto do contrato e com as necessidades da autoridade pública, desde que não sejam discriminatórias:

De um total de 60 pontos para os critérios da selecção, foram atribuídos, respectivamente, 18 pontos às categorias “capacidade financeira e económica” e “capacidade técnica”, e 24 pontos à categoria “pessoal de limpeza” (as duas primeiras categorias devem também ser desenvolvidas):

| Critério específico de qualidade | Pontos | Indica as seguintes prioridades |
|--|---------------|--|
| Experiência no sector | 3 | É essencial que o pessoal de limpeza tenha experiência no ramo para garantir um início ou período de adaptação sem problemas |
| Experiência específica na actividade | 2 | É necessária alguma experiência específica na actividade, pois o ambiente de limpeza requer competências especializadas |
| Rotatividade e absentismo do pessoal | 1 | Deve estar disponível informação satisfatória acerca da rotatividade e níveis de absentismo do pessoal |
| Formação básica | 4 | O pessoal de limpeza deve ter recebido um nível básico de formação para garantir a qualidade do serviço |
| Formação e habilitações complementares | 1 | Formação e certificação complementares serão benéficas |
| Formação específica na actividade | 2 | O pessoal chave deve ter recebido formação específica na actividade para garantir a consciência dos desafios apresentados pelo ambiente de limpeza |
| Formação recorrente | 2 | O contrato requer a utilização de competências que estão constantemente a ser aperfeiçoadas. Deve ser ministrada uma formação regular para garantir que as competências são actualizadas |
| Recrutamento e selecção | 2 | Uma importância significativa é dada à selecção do pessoal de qualidade |
| Níveis de salários e benefícios | 2 | É reconhecido que os níveis de salários e benefícios satisfatórios contribuem para a retenção de pessoal competente e para o aumento da motivação. A este respeito, uma medição objectiva pode ser encontrada na legislação ou nos contratos colectivos ou qualquer outro texto de referência em vigor no local onde será executado o contrato |
| Relações entre a entidade patronal e os empregados | 2 | É reconhecido que um bom clima na empresa melhora o ambiente de trabalho e, conseqüentemente, a motivação e produtividade dos empregados. Como indicador, pode ser pedido às empresas que apresentem o número de dias de trabalho perdidos durante o último ano devido a greves ou outras formas de conflito laboral |
| Condições de emprego | 2 | É reconhecido que condições de trabalho satisfatórias contribuem para a retenção de pessoal competente e para o aumento da motivação. A este respeito, uma medição objectiva pode ser encontrada na legislação ou nos contratos colectivos ou qualquer outro texto de referência em vigor no local onde será executado o contrato |
| Saúde e segurança | 1 | É reconhecido que um plano profissional, de saúde e de segurança leva a menos acidentes e a níveis de absentismo inferiores |
| Outros critérios | 0 | Não é relevante qualquer outro critério |

PASSO 2 — A importância do preço sobre o mérito técnico e qualidade do serviço

Para determinar a proposta que representa o melhor valor de acordo com os critérios técnicos e de preço, é utilizada a seguinte fórmula para chegar à pontuação geral da proposta:

Pontuação da proposta = Pontuação técnica + Pontuação de preço

Compete à organização adjudicante definir as suas próprias prioridades em relação à ponderação a dar à pontuação técnica e à pontuação de preço. Atribuir um dado número de pontos em 100, por exemplo, pode criar um equilíbrio entre qualidade e preço, como se segue:

| Pontuação técnica | Pontuação de preço | Definição de prioridades de mérito 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 factor 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 factor importante |
| 20 | 80 | O preço é mais importante, a qualidade é uma consideração secundária |

PASSO 3 — Definir a importância de diferentes categorias de critérios de mérito técnico relativos às tarefas a ser desempenhadas

Este passo permite às organizações adjudicantes definir quais as categorias de critérios que são mais importantes para si na sua avaliação técnica, atribuindo uma proporção diferente dos pontos permitidos à pontuação de mérito técnico no PASSO 2:

| Categoria | Definição de prioridades de categorias de critérios |
|-----------------------------|---|
| Gestão do contrato | Um grande número de pontos atribuídos a esta categoria “gestão do contrato” indica que as competências do gestor do contrato e da equipa de gestão do contrato são consideradas como sendo de extrema importância |
| Infra-estrutura do contrato | Um grande número de pontos atribuídos à categoria “infra-estrutura do contrato” indica que a infra-estrutura técnica e de produtos a ser utilizada é muito importante |

EXEMPLO A De entre estes exemplos, deve ser realçado que a primeira categoria “pessoal de limpeza” pertence ao Passo 1 (fase de selecção), que descreve a capacidade geral da empresa para concorrer para a proposta publicada.

Foram atribuídos 60 pontos à pontuação técnica:

| Categoria | Pontos | Indica as seguintes prioridades |
|-----------------------------|---------------|---|
| Pessoal de limpeza | 30 | A qualidade do pessoal de limpeza é considerada como o factor 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 |
| Infra-estrutura do contrato | 10 | A qualidade do equipamento e dos produtos utilizados é também relevante |

EXEMPLO B

Foram atribuídos 40 pontos à pontuação técnica:

| Categoria | Pontos | Indica as seguintes prioridades |
|-----------------------------|---------------|--|
| Pessoal de limpeza | 30 | A qualidade do pessoal de limpeza é considerada como sendo da maior importância |
| Gestão do contrato | 8 | A supervisão é mais importante do que a consulta |
| Infra-estrutura do contrato | 2 | O contrato tem um requisito relativamente baixo para a utilização de equipamento adicional |

EXEMPLO C

Foram atribuídos 80 pontos à pontuação técnica:

| Categoria | Pontos | Indica as seguintes 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 o cliente e a equipa de gestão |
| Infra-estrutura do contrato | 20 | A utilização de equipamento e produtos actualizados é significativa para a execução do contrato |

EXEMPLO D

Foram atribuídos 20 pontos à pontuação técnica:

| Categoria | Pontos | Indica as seguintes 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 contacto com a equipa de gestão é mínimo |
| Infra-estrutura 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 mérito técnico

Este passo permite às entidades adjudicantes definir as prioridades dos critérios pormenorizados de adjudicação, que considerou ser importantes através da adjudicação de pontos a partir do total atribuídos às duas categorias de adjudicação no PASSO 3:

Do total de 60 pontos para os critérios de mérito técnico, foram atribuídos 15 pontos à categoria “gestão do contrato”:

| Critério de adjudicação de qualidade | Pontos | Indica as seguintes prioridades |
|---|---------------|---|
| Conhecimento específico do contrato por parte do gestor do contrato e da equipa de gestão | 2 | Alguns membros da equipa de gestão devem possuir experiência específica do contrato de modo a garantir a consciencialização dos requisitos particulares do ambiente de limpeza |
| Disponibilidade | 3 | O gestor do contrato deve ser facilmente contactável quando necessário |
| Tempo de resposta | 2 | Um rápido tempo de resposta é de extrema importância |
| Planeamento operacional | 1 | O plano de gestão deve indicar uma experiência significativa em termos de escalas de serviço. Esta proposta deve ser adequada para formar a base do contrato |
| Condições de prestação e capacidade de recurso | 2 | Deve ser evidente 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 do cliente | 0 | Não considerados relevantes para o contrato |
| Apresentação de informações, comunicação e resposta a requisitos especiais | 3 | Estes três elementos devem ser claramente estabelecidos e satisfazer as necessidades do cliente |
| Apoio da Sede | 0 | Não considerado relevante para o contrato |
| Garantia de qualidade / frequência, documentação e avaliação | 2 | Padrões de qualidade devem ser devidamente indicados e controlados; as inspeções devem ser regulares; o modo pelo qual a empresa avalia o cumprimento do contrato deve ser claro |
| Outros critérios | 0 | Não considerados relevantes para o contrato |

Do total de 60 pontos para os critérios de mérito técnico, foram atribuídos 10 pontos à categoria “infra-estrutura do contrato”:

| Critério de adjudicação de qualidade | Pontos | Indica as seguintes prioridades |
|---|---------------|---|
| Utilização e manutenção do equipamento | 4 | O equipamento deve ser fornecido pelo adjudicatário; deve ser providenciado um elevado padrão de utilização e manutenção |
| Limpeza adaptada 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 |

PASSO 5 — Anunciar os critérios de selecção e de adjudicação escolhidos no anúncio de concurso

Conforme realçado na Secção 3, as organizações adjudicantes que pretendam adjudicar um contrato à “proposta economicamente mais vantajosa” devem indicar os critérios de selecção e de adjudicação a ser aplicados nos respectivos anúncios de concurso. O Quadro 7 apresenta um exemplo de um formato normalizado para um anúncio de concurso aberto, conforme apresentado nas Notas de Orientação da Directiva Europeia de Serviços.

Quadro 7: Formato para anúncios de contrato individuais — Processo aberto, conforme estabelecido no Anexo IIB da Directiva de Serviços

1. Nome, endereços, endereço telegráfico, números de telefone, de telex e de fax da entidade adjudicante
2. Categoria de serviço e descrição. Número de referência CPC
3. Local de prestação
4. a) Indicação se a execução do respectivo serviço está reservada por lei, regulamentação ou disposição administrativa para uma profissão em particular
b) Referência à lei; disposição regional ou administrativa
c) Indicação se as pessoas jurídicas devem indicar os nomes e habilitações profissionais do pessoal a ser responsabilizado pela execução do serviço
5. Indicação se os prestadores do serviço podem fazer uma proposta sobre parte dos serviços em questão
6. Quando aplicável, não-aceitação de variantes
7. Limites de tempo para a conclusão do serviço ou duração do contrato de serviço e, tanto quando possível, limite de tempo para o início da prestação do serviço
8. a) Nome e endereço do serviço ao qual podem ser requisitados os documentos necessários
b) Quando aplicável, datas finais para apresentar esses pedidos
c) Quando aplicável, o montante e condições de pagamento de qualquer soma pagável por esses documentos
9. a) Data final para recepção de propostas
b) Endereço para onde devem ser enviadas
c) Idioma ou idiomas em que devem ser redigidas
10. a) Pessoas autorizadas a estar presentes na abertura das propostas
b) Data, hora e local da abertura
11. Quando aplicável, quaisquer depósitos e garantias
12. Condições principais em relação a financiamento e pagamento e/ou referências às disposições relevantes
13. Quando aplicável, a forma jurídica que deverá assumir o grupo de prestadores de serviço que ganhar o contrato
14. Informação relativa à posição do prestador do serviço, e informação e formalidades necessárias a uma avaliação dos padrões económicos e técnicos mínimos que lhe são exigidos
15. Período durante o qual os proponentes ficam obrigados a manter aberta a respectiva proposta
16. ***Crítérios para a selecção e adjudicação do contrato e, se possível, a respectiva ordem de importância; outros critérios para além do preço mais baixo serão mencionados no caso de não figurarem nos documentos do contrato***
17. Outras informações
18. Data(s) de publicação do anúncio de informação prévia no Diário Oficial das Comunidades Europeias ou referência à sua não publicação
19. Data do deferimento do anúncio
20. Data de recepção do anúncio pelo Gabinete de Publicações Oficiais das Comunidades Europeias

Fonte: Nota de Orientação para a Aplicação da Directiva de Serviços, CEC

Entidades adjudicantes que pretendam utilizar a estrutura de “melhor valor” para seleccionar e adjudicar um contrato à proposta economicamente mais vantajosa podem, no seu anúncio de concurso, fazer referência a este guia. Devem ser fornecidos pormenores do seguinte:

Critérios de exclusão: (indicar critérios; consultar o Quadro 8 para critérios de exclusão)

Critérios de selecção: (indicar critérios; consultar o Quadro 8 para critérios de selecção)

Critérios de adjudicação: (indicar critérios; consultar o Quadro 8 para critérios de adjudicação)

Pormenores de critérios de selecção:

Máximo de pontos a ser atribuídos a

Qualidade do pessoal de limpeza (resumir os principais critérios de selecção de qualidade)

Capacidade financeira e económica (resumir os principais critérios de selecção de qualidade)

Capacidade técnica (resumir os principais critérios de selecção de qualidade)

Pormenores de critérios de adjudicação:

Máximo de pontos a ser atribuídos

Custo (indicar número de pontos)

Mérito técnico (indicar número de pontos)

O mérito técnico será avaliado da seguinte maneira:

Indicar número de pontos

Gestão do contrato (resumir os principais critérios de selecção de qualidade)

Infra-estrutura do contrato (resumir os principais critérios de selecção de qualidade)

Quadro 8: Processo de adjudicação do contrato

| CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO |
|--|
| Os candidatos devem apresentar os seguintes documentos: <ul style="list-style-type: none">• Inscrição no registo profissional, caso seja exigida pela legislação do Estado Membro no qual a empresa está registada |
| <ul style="list-style-type: none">• Declaração das entidades de segurança social, indicando que os candidatos estão em dia com os pagamentos das contribuições de segurança social |
| <ul style="list-style-type: none">• 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 este está registado |
| <ul style="list-style-type: none">• Demonstrações de resultados, caso a publicação seja obrigatória segundo a legislação ou prática no país no qual o candidato está registado |
| <ul style="list-style-type: none">• Se relevante, certificação de que qualquer equipamento técnico a ser utilizado para a execução do contrato está em conformidade com as normas europeias e/ou a respectiva implementação nacional |



| CRITÉRIOS DE SELECÇÃO |
|--|
| Os candidatos devem fornecer o seguinte: |
| Capacidade financeira e económica <ul style="list-style-type: none">• Balanços e demonstrações de resultados relativos aos três últimos exercícios, caso a sua publicação seja obrigatória segundo a legislação ou prática no país no qual o candidato está registado• Volume de negócios total e volume de negócios relativo a serviços semelhantes aos cobertos por este anúncio de concurso relativo aos três últimos exercícios |
| A capacidade técnica é avaliada com base no seguinte: <ul style="list-style-type: none">• A estrutura organizacional e capacidade da empresa• As competências gerais do gestor/equipa de gestão• Um registo comprovado da organização, prestação e apoio de serviços que constituem objecto deste contrato ao longo dos três últimos anos• Disponibilidade da infra-estrutura necessária para cumprir os requisitos estabelecidos no concurso• Rotatividade média anual de quadros durante os três últimos anos• Comprovativo de sistemas de controlo de qualidade em relação à filosofia de segurança da empresa, filosofia e prática de Gestão de Recursos Humanos e recurso operacional |
| CrITÉrios de qualidade relativos ao pessoal de limpeza: <ul style="list-style-type: none">• Experiência no sector; experiência específica da actividade; rotatividade e absentismo• Competências básicas; formação e habilitações adicionais; formação específica da actividade; formação recorrente; outras competências relevantes; oportunidades de carreira• Metodologia de recrutamento e selecção, veto• Níveis de salários e benefícios; relações entre os empregados e a entidade patronal; condições de trabalho; medidas de saúde e segurança; outros critérios |





CRITÉRIOS DE ADJUDICAÇÃO

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

- Preço
- Descrição pormenorizada do modo como o serviço será organizado, prestado e apoiado em termos de quantidade e qualidade de mão-de-obra, capacidade de recurso e utilização de tecnologia
- Compatibilidade com os objectivos do contrato

A avaliação está dividida nos seguintes critérios de qualidade:

Gestão /operações do contrato

- Estrutura, organização, conhecimento específico do contrato por parte do gestor do contrato/equipa de gestão
- Competências e experiência do pessoal operacional e de gestão a ser designados para o contrato
- Disponibilidade; tempo de resposta; prontidão de intervenção
- Metodologia de escalonamento; início da limpeza na empresa; termos de prestação; capacidade de recurso; procedimentos gerais e específicos do cliente
- Apresentação de informações; comunicação relativa ao local e ao cliente; resposta a necessidades especiais
- Suporte da Sede
- Garantia de qualidade; frequência de controlo; documentação de qualidade, sistema de melhoria da qualidade; modo e frequência com que a empresa avalia o cumprimento do contrato
- Outros critérios

Infra-estrutura do contrato

- Manutenção e utilização de equipamento e materiais; limpeza adaptada às características do edifício; uniformes e equipamento de segurança
- Produtos e métodos utilizados; considerações ambientais, de saúde e de higiene

PASSO 6 — A estrutura de pontuação para determinar o prestador com o “melhor valor”

No processo aberto geralmente utilizado, a organização 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 selecção. Esta avaliação é feita com base nos pontos atribuídos ao preço, conforme declarado no anúncio de adjudicação do contrato.

Avaliação do preço

À empresa que apresenta o preço mais baixo, é atribuído a totalidade dos pontos disponíveis para o preço. Todas as restantes propostas de preço mais elevado são avaliadas em comparação com a proposta de preço mais baixo. São deduzidos pontos de preço em relação à percentagem na qual a proposta de preço é superior àquela de preço mais baixo. No exemplo que se segue, onde está disponível para a pontuação de preço um total de 40 pontos, um aumento de 10% no preço leva a uma dedução em pontos de 10% dos 40 pontos e por aí em diante.

EXEMPLO

| Empresa | Preço | Pontos |
|---------|-------------|--------|
| A | 100.000 EUR | 40 |
| B | 110.000 EUR | 36 |
| C | 120.000 EUR | 32 |

Avaliar o mérito técnico

Após a organização adjudicante ter definido as respectivas prioridades em termos de mérito técnico, atribuindo pontos a categorias e critérios de qualidade conforme estabelecido nos PASSOS 1, 2 e 3, é crucial que seja realizada uma avaliação objectiva em relação à amplitude em que as propostas cumprem estes requisitos. A fim de garantir esta objectividade, são utilizados os parâmetros de pontuação que se seguem:

- não aplicável
- mau
- médio
- bom
- excelente

O Quadro 9 que se segue fornece definições para cada um dos nossos parâmetros de pontuação. “não aplicável” é utilizado nos quadros de pontuação para critérios, que não são considerados relevantes para o contrato.

É evidente que uma empresa que tenha uma pontuação de “excelente” em relação a um dos critérios de qualidade deve receber uma proporção superior dos pontos disponíveis do que uma empresa que é apenas considerada “média”. Assim, são aplicadas diferentes ponderações aos pontos atribuídos a cada critério.

Estas são os seguintes:

| Parâmetro | Ponderação |
|------------------|-------------------|
| Insuficiente | 0% |
| Media | 50% |
| Bien | 80% |
| Excelente | 100% |

A empresa com o maior número de pontuações “excelente” para os critérios chave (os critérios aos quais foi atribuído o maior número de pontos pela organização adjudicante) obterá portanto a pontuação mais elevada na avaliação de mérito técnico e de qualidade.

Os pontos da avaliação de mérito técnico são adicionados aos pontos conquistados na avaliação de preço a fim de definir o prestador com o “melhor valor”.

Os exemplos que se seguem mostram a forma como este sistema é utilizado.

Quadro 9: Definição dos critérios de pontuação.

| | |
|---------------|--|
| Não aplicável | 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 |
| Mau | A informação fornecida não permite a satisfação do nível de qualidade esperado pelo cliente |
| Médio | A informação fornecida não permite uma avaliação completa do facto de o elemento proposto estar em conformidade com os requisitos |
| Bom | A informação fornecida está em conformidade com os requisitos definidos no anúncio de concurso e está em conformidade com as expectativas dos adjudicantes |
| Excelente | A informação fornecida está totalmente em conformidade com os requisitos e expectativas e demonstra um serviço de qualidade excepcionalmente alta com base num desempenho de sucesso em funcionamento |

PASSO 6.1 — Critérios de selecção

De um total de 60 pontos para os critérios de selecção, 24 pontos foram atribuídos à categoria “pessoal de limpeza”:

(Mais pormenores devem ser indicados respectivamente para “capacidade financeira” e “capacidade técnica”)

| Critério específico de qualidade “Pessoal de limpeza” | Pontos disponíveis | Não Aplicável | Médio (50%) | Bom (80%) | Excelente (100%) | Pontos atribuídos |
|---|--------------------|---------------|-------------|-----------|------------------|-------------------|
| Experiência no sector | 4 | | | X | | 3.2 |
| Experiência específica da actividade | 2 | | | | X | 2 |
| Rotatividade e absentismo | 0 | X | | | | |
| Formação básica | 4 | | | | X | 4 |
| Formação e habilitações adicionais | 1 | | X | | | 0.5 |
| Formação específica da actividade | 2 | | | X | | 1.6 |
| Formação recorrente | 2 | | X | | | 1 |
| Outras competências | 0 | X | | | | |
| Oportunidades de carreira | 2 | | X | | | 1 |
| Recrutamento e selecção, veto | 2 | | | X | | 1.4 |
| Níveis de salários e benefícios | 1 | | X | | | 0.5 |
| Relações entre os empregados e a entidade patronal | 0 | X | | | | |
| Condições de trabalho | 1 | | X | | | 0.5 |
| Saúde e segurança | 3 | | | | X | 3 |
| Outros critérios | 0 | X | | | | |
| TOTAL | 24 | | | | | 18.7 |

PONTUAÇÃO TOTAL PARA A QUALIDADE DO PESSOAL DE LIMPEZA: 18,7 PONTOS DE UM TOTAL DE 24

PASSO 6.2 — Critério de adjudicação

O cliente decidiu atribuir os 100 pontos disponíveis da seguinte maneira:

- Preço 50 pontos
- Mérito técnico 50 pontos

Categorias de mérito técnico:

- Gestão do contrato 25
- Infra-estrutura do contrato 25

| Critério específico de qualidade "Gestão do contrato" | Pontos disponíveis | Não Aplicável | Médio (50%) | Bom (80%) | Excelente (100%) | Pontos atribuídos |
|---|--------------------|---------------|-------------|-----------|------------------|-------------------|
| Conhecimento específico do contrato por parte do gestor do contrato e da equipa de gestão | 3 | | | | X | 3 |
| Disponibilidade | 1 | | | X | | 0.8 |
| Tempo de resposta | 2 | | | X | | 1.6 |
| Planeamento operacional | 1 | | | X | | 0.8 |
| Condições de prestação e capacidade de recurso | 2 | | X | | | 1 |
| Procedimentos gerais e específicos do cliente | 0 | X | | | | |
| Apresentação de informações, comunicação e resposta a requisitos especiais | 6 | | X | | | 3 |
| Apoio da Sede | 0 | X | | | | |
| Garantia de qualidade / frequência, documentação e avaliação | 10 | | X | | | 5 |
| TOTAL | 25 | | | | | 15.2 |

| Critérios específicos de qualidade "Infra-estrutura do contrato" | Pontos disponíveis | Não Aplicável | Médio (50%) | Bom (80%) | Excelente (100%) | Pontos atribuídos |
|--|--------------------|---------------|-------------|-----------|------------------|-------------------|
| Manutenção e utilização do equipamento | 6 | | | | X | 6 |
| Limpeza adaptada às características do edifício | 3 | | | | X | 3 |
| Uniformes e equipamento de segurança | 5 | | X | | | 2.5 |
| Produtos/métodos utilizados | 2 | | | | X | 2 |
| Considerações ambientais, de saúde e de higiene | 7 | | | | X | 7 |
| Outros critérios | 2 | | X | | | 1 |
| TOTAL | 25 | | | | | 21.5 |

PONTUAÇÃO TOTAL PARA MÉRITO TÉCNICO: 36,7 PONTOS DE UM TOTAL DE 50

ANEXO: QUADROS DE AVALIAÇÃO

FOLHAS DE AVALIAÇÃO

Empresa

1 CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO

| Os candidatos têm de apresentar o seguinte | Não aplicável | Aplicável | Observações |
|--|---------------|-----------|-------------|
| Inscrição no registo profissional, caso seja exigida pela legislação ou prática do Estado Membro no qual a empresa está registada | | | |
| 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 publicação seja obrigatória segundo a legislação ou prática no país no qual o candidato está registado | | | |
| Se relevante, certificação de que qualquer equipamento técnico a ser utilizado para a execução do contrato está em conformidade com as normas europeias e/ou a respectiva implementação nacional | | | |

Uma pontuação não aplicável em qualquer destes cinco elementos leva à desclassificação imediata do processo de concurso.

2 CRITÉRIOS DE SELECÇÃO

Capacidade financeira e económica

| Os candidatos têm de apresentar o seguinte | Não aplicável | Aplicável | Observações |
|---|----------------------|------------------|--------------------|
| Balanços e demonstrações de resultados relativos aos três últimos exercícios, caso a sua publicação seja obrigatória segundo a legislação ou prática no país no qual o candidato está registado | | | |
| Volume de negócios total realizado para serviços semelhantes | | | |

Capacidade técnica

| Os candidatos devem apresentar informação sobre o seguinte | Não aplicável | Aplicável | Observações |
|--|----------------------|------------------|--------------------|
| A estrutura organizacional e capacidade da empresa | | | |
| A experiência profissional e formação relevante das pessoas propostas para a execução do trabalho | | | |
| Um registo comprovado da organização, prestação e apoio de serviços semelhantes a este contrato | | | |
| Disponibilidade da infra-estrutura necessária para cumprir os requisitos estabelecidos no concurso | | | |
| Rotatividade média anual de mão-de-obra e quadros administrativos durante os três últimos anos | | | |

Pessoal de limpeza

| | Pontos disponíveis | Não aplicável | Mau 0% | Médio 50% | Bom 80% | Excelente 100% | Pontos ponderados atribuídos |
|--|--------------------|---------------|--------|-----------|---------|----------------|------------------------------|
| 1.1 Experiência | | | | | | | |
| Experiência no sector | | | | | | | |
| Experiência específica da actividade | | | | | | | |
| Rotatividade de quadros e absentismo | | | | | | | |
| 1.2 Competências e capacidades | | | | | | | |
| Formação básica | | | | | | | |
| Formação adicional | | | | | | | |
| Formação específica da actividade | | | | | | | |
| Formação recorrente | | | | | | | |
| Outras competências | | | | | | | |
| Oportunidades de carreira | | | | | | | |
| 1.3 Recrutamento, selecção e veto | | | | | | | |
| 1.4 Condições de emprego | | | | | | | |
| Níveis de salários e benefícios | | | | | | | |
| Relações entre os empregados e a entidade patronal | | | | | | | |
| Condições de trabalho / saúde e segurança | | | | | | | |
| Outros critérios | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | | |

Uma pontuação “não aplicável” ou “mau” em qualquer das categorias levará à exclusão dos candidatos do processo seguinte de selecção/ adjudicação. Se a pontuação de uma empresa for “médio”, poderão ser solicitadas mais informações.

3 CRITÉRIOS DE ADJUDICAÇÃO

O contrato será atribuído 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 objectivos do contrato

RESUMO

| | Pontos disponíveis | Pontos atribuídos | Observações |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|-------------|
| a) Gestão do contrato | | | |
| b) Infra-estrutura do contrato | | | |

TOTAL DE MÉRITO TÉCNICO:

PREÇO:

TOTAL DE PONTOS:

a) Gestão / operações do contrato

| | Pontos disponíveis | Não aplicável | Mau 0% | Médio 50% | Bom 80% | Excelente 100% | Pontos ponderados atribuídos |
|---|--------------------|---------------|--------|-----------|---------|----------------|------------------------------|
| 2.1 A equipa de gestão | | | | | | | |
| Conhecimento específico do contrato por parte do gestor de contrato e da equipa de gestão | | | | | | | |
| Disponibilidade | | | | | | | |
| Tempo de resposta | | | | | | | |
| 2.2 Planeamento operacional | | | | | | | |
| Condições de prestação | | | | | | | |
| Capacidade de recurso | | | | | | | |
| Procedimentos gerais e específicos do cliente | | | | | | | |
| Apresentação de informações, comunicação e resposta a requisitos especiais | | | | | | | |
| 2.3 Serviços de apoio | | | | | | | |
| Apoio da Sede | | | | | | | |
| Garantia / frequência de qualidade, documentação e avaliação | | | | | | | |
| Outros critérios | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | | |

b) Infra-estrutura do contrato

| | Pontos disponíveis | Não aplicável | Mau 0% | Médio 50% | Bom 80% | Excelente 100% | Pontos ponderados atribuídos |
|---|--------------------|---------------|--------|-----------|---------|----------------|------------------------------|
| 3.1 Equipamento | | | | | | | |
| Utilização e manutenção do equipamento | | | | | | | |
| Limpeza adaptada às características do edifício | | | | | | | |
| Uniformes e equipamento de segurança | | | | | | | |
| 3.2 Produtos e métodos utilizados | | | | | | | |
| Considerações ambientais, de saúde e de higiene | | | | | | | |
| Outros critérios | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | | |

CÁLCULOS

Total de pontos para preço:

Total de pontos para mérito técnico:

TOTAL DE PONTOS OBTIDOS: