SUSANA MÁRCIA GONÇALVES LUCAS CORREIA

Assinado de forma digital por SUSANA MÁRCIA GONÇALVES LUCAS CORREIA
Dados: 2021.04.28 10:22:24 +01'00'

Aquisição de serviços de vigilância e segurança humana e ligação a central de receção e monitorização de alarmes para os Serviços Centrais, Serviços Locais, Estabelecimentos Integrados e Centro de Inclusão Social da Madeira do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM

PROCESSO N.º AQ – 460/2020

CADERNO DE ENCARGOS

CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I

Capítulo I
Disposições gerais

Artigo 1.º
Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços de vigilância e segurança humana e ligação a central de receção e monitorização de alarmes para os Serviços Centrais, Serviços Locais, Estabelecimentos Integrados e Centro de Inclusão Social da Madeira do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM.

Artigo 2.º
Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
    a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
    b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
    c) O presente Caderno de Encargos;
    d) A proposta adjudicada;
    e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual são aí indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Artigo 3.º
Prazo

O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de um ano, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Capítulo II
Obrigações contratuais

Secção I
Obrigações do fornecedor

Artigo 4. º
Obrigações principais do fornecedor

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços a seguinte obrigação principal: prestação de serviços de vigilância e segurança humana e ligação a central de receção e

monitorização de alarmes para os Serviços Centrais, Serviços Locais, Estabelecimentos Integrados e Centro de Inclusão Social da Madeira do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM, conforme Especificações Técnicas do presente Caderno de Encargos.

2. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Subsecção II
Dever de sigilo

Artigo 5.º
Objeto do dever de sigilo

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade contratante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Artigo 6.º
Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor após o cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato.

Secção II
Obrigações da entidade contratante

Artigo 7. º
Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a entidade contratante deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade contratante, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Artigo 8.º
Preço base

Os preços máximos que a entidade contratante se dispõe a pagar pela prestação dos serviços que constituem o objeto do contrato, para o prazo de 1 ano, são os seguintes:
Lote 1 – Serviços Centrais e Locais: 100.718,28€
Lote 2 – Estabelecimentos: 256.448,88€
Lote 3 – Centro de Inclusão Social da Madeira: 34.874,52

Artigo 9. º
Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela entidade contratante, nos termos do artigo 7.º, devem ser pagas, mediante faturação mensal, no prazo de 60 dias após a data de entrada na entidade contratante das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a prestação efetiva dos serviços, devidamente confirmada pela entidade contratante.
3. Cada fatura deverá ser acompanhada de um documento que discrimine, por instalação, o tipo de posto, o período horário e o número de horas de trabalho previstas e realizadas no mês a que diga respeito. O modelo deste documento deverá ser proposto pelo adjudicatário e aprovado pela entidade contratante antes do início da prestação de serviços.
4. Em caso de discordância por parte da entidade contratante quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária.

Capítulo III
Penalidades contratuais e resolução

Artigo 10.º
Penalidades contratuais

1. Na avaliação da qualidade do serviço, as penalidades são determinadas em função do tipo de ocorrências, de acordo com o disposto no número 4 do artigo 28.º deste Caderno de Encargos, detetadas numa Auditoria, sendo aplicadas as seguintes penalidades sobre o valor mensal do contrato:
   a) 1% (um por cento) por cada infração pouco grave;
   b) 3% (três por cento) por cada infração grave;
   c) 6% (seis por cento) por cada infração muito grave.
2. Para além da penalização prevista no número anterior, poderá a faturação ser adicionalmente sujeita a descontos, em resultado da aplicação do princípio de trabalho não efetuado/trabalho não pago, nos seguintes termos:
   a) Caso o n.º de horas mensais não cumpridas para uma das instalações indicadas no artigo 32.º deste Caderno de Encargos seja inferior a 15% do total das horas contratadas para essa instalação, a faturação será sujeita a desconto calculado com base nos preços hora/homem para o horário, posto de vigilância e instalação correspondentes;
   b) Caso o n.º de horas mensais não cumpridas para uma das instalações indicadas no artigo 32.º deste Caderno de Encargos seja igual ou superior a 15% do total das horas contratadas para essa instalação, por cada hora não cumprida será aplicada uma penalização de 15%, de acordo com o definido na seguinte fórmula:

      Vd = 1,15 x Preço hora/homem

      em que:

      Vd = Valor do desconto a aplicar na fatura por hora não cumprida (em euros)

      Preço hora/homem = Preço hora/homem para o horário, posto de vigilância e instalação correspondentes (em euros)

3. Todas as sanções pecuniárias aplicadas ao adjudicatário serão descontadas no pagamento da fatura do mês em que se tenha verificado a ocorrência do facto ou no mês em que seja decidido pela entidade contratante a sua aplicação, sendo sempre comunicadas por escrito ao adjudicatário.
4. Se na execução dos trabalhos da prestação de serviços resultar, por incúria ou não cumprimento do contrato, prejuízos a terceiros, será da responsabilidade do adjudicatário a respetiva indemnização aos mesmos.

Artigo 11. º
Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
    a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
    b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
    c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
    d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
    e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
    f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
    g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Artigo 12. º
Resolução por parte do contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a entidade contratante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
    a) Pelo incumprimento da prestação dos serviços;
    b) Por deficiências graves na prestação de serviços, especialmente quando reiteradas.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela entidade contratante.

Artigo 13. º
Resolução por parte do fornecedor

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato, quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses ou o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial, nos termos do artigo 15.º.
3. Nos casos previstos no número 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à entidade contratante, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já

realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Capítulo IV

Caução e seguros

Artigo 14. º

Execução da caução

1. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do Programa do Concurso, pode ser executada pela entidade contratante, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador de serviços das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.
2. A resolução do contrato pela entidade contratante não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.
3. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o prestador de serviços na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 15 dias após a notificação da entidade contratante para esse efeito.
4. A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do Código dos Contratos Públicos.

Capítulo V

Disposições finais

Artigo 15.º

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do Contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal do Funchal, com expressa renúncia a qualquer outro.

Artigo 16.º

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende de autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Artigo 17.º

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no Contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contato constantes do Contrato deve ser comunicada à outra parte.

Artigo 18.º

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Artigo 19.º

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Secção I
Disposições gerais

Artigo 20.º
Local

Os serviços objeto do presente contrato são prestados nos locais, termos e condições indicados nas cláusulas 32.ª e 38.ª do presente caderno de encargos.

Artigo 21.º
Informação fornecida pela entidade contratante

1- O adjudicatário deverá assegurar-se da exatidão dos elementos que fazem parte integrante do presente caderno de encargos, bem como de quaisquer outros elementos complementares ou de alteração que forem fornecidos pela entidade contratante, mediante as comprovações e verificações que considerar pertinentes, nomeadamente através da realização de visitas, com o objetivo de conseguir uma confirmação das condições de execução dos trabalhos a realizar.
2- Não poderá servir de fundamento ao adjudicatário para se eximir à boa e completa execução dos trabalhos, a invocação de dados/informações não recolhidos nos termos do número anterior.

Artigo 22.º
Responsabilidade do adjudicatário

1- O adjudicatário será responsável pela boa prestação dos serviços, de acordo com o disposto no contrato e eventuais indicações complementares, da entidade contratante, independentemente da forma pela qual forem transmitidas.
2- A entidade contratante não responderá por quaisquer danos causados no equipamento e material do adjudicatário, nem por quaisquer danos ou acidentes sofridos pelo pessoal ao seu serviço, salvo se resultarem de culpa comprovada dos colaboradores da entidade contratante no exercício das respetivas funções.
3- O adjudicatário será o único responsável pelos prejuízos causados à entidade contratante, seus colaboradores e terceiros, decorrentes direta ou indiretamente da prestação de serviços de segurança e atividades complementares, causados quer pelos equipamentos utilizados, quer por pessoal ao seu serviço.
4- No caso do adjudicatário detetar qualquer situação anómala nos locais da prestação de serviços, deverá, imediatamente, comunicá-la à entidade contratante, sob pena de ser responsabilizado por todas as consequências derivadas da não comunicação imediata dos factos.
5- O adjudicatário terá de garantir a confidencialidade de toda e qualquer informação obtida no âmbito do presente procedimento e da consequente prestação dos serviços.

Artigo 23.º
Pessoal

1- O adjudicatário obriga-se a apresentar à entidade contratante no início do contrato e semestralmente, ou quando esta o solicitar, uma relação, por categorias profissionais, com indicação dos nomes, idades e nacionalidades dos trabalhadores e áreas a que estão afetos na prestação de serviços. Da referida listagem constará, igualmente, a natureza do vínculo laboral entre os trabalhadores aí referidos e o adjudicatário, com indicação da respetiva data de início e duração.
2- O adjudicatário fornecerá todas as informações e documentos necessários à emissão de autorizações para acesso e permanência dos trabalhadores afetos à prestação de serviços nas instalações da entidade contratante, nomeadamente, fotocópia do Bilhete de Identidade e informação sobre a morada de residência.
3- As autorizações referidas no número anterior apenas dão direito de acesso ao local de prestação dos serviços durante o período normal de trabalho, ficando a permanência de pessoal nas instalações da entidade contratante fora do horário normal de produção sujeita a prévia autorização, por escrito, da entidade contratante.

4- O adjudicatário fornecerá antecipadamente os dados, mencionados no n.º 2, para o pessoal designado para substituir os trabalhadores em situação de férias, faltas ou licenças.
5- O adjudicatário deverá comunicar à entidade contratante as substituições do pessoal que venham a ocorrer de forma não planeada.
6- O adjudicatário deverá desenvolver ações com vista à minimização da rotação dos colaboradores afetos à prestação de serviços na entidade contratante, de forma a garantir a consistência e qualidade dos trabalhos realizados.
7- O pessoal ao serviço do adjudicatário, quando no exercício das suas funções, deve obrigatoriamente usar uniforme (aprovado nos termos da lei) e cartão profissional aposto visivelmente.
8- O uniforme referido no número anterior será escolhido, pela entidade contratante, de entre os que o adjudicatário tiver legalmente aprovado.
9- O adjudicatário deverá fazer cumprir pelo seu pessoal afeto à prestação de serviços os regulamentos de segurança ou outros em vigor na entidade contratante, sempre que deles tenha tido conhecimento.
10- O adjudicatário obriga-se a respeitar os direitos e regalias legalmente consagradas aos colaboradores, independentemente do regime jurídico-laboral que lhes seja aplicável, sendo da exclusiva responsabilidade do adjudicatário todas as infrações à legislação vigente.
11- O adjudicatário deverá cumprir todas as disposições legais e regulamentares em vigor, relativamente a todo o seu pessoal, respondendo plenamente pela sua observância perante a entidade contratante.
12- A entidade contratante poderá exigir a substituição de qualquer elemento do adjudicatário ou que para ele execute tarefas, quando este não respeite o disposto nos pontos anteriores ou ainda, que pela sua atuação profissional ou comportamental, considere não dever ser mantido na prestação de serviços objeto do presente caderno de encargos.

Artigo 24.º
Fiscalização

A entidade contratante reserva o direito de exigir, sempre que julgue necessário, durante o período de duração do contrato, a prova da inscrição e do regular pagamento de todas as contribuições que sejam devidas à Segurança Social, quer pelo adjudicatário enquanto entidade patronal, quer relativas aos trabalhadores que na altura do pedido estiverem ao seu serviço.

Artigo 25.º
Seguros

1- Sem prejuízo das responsabilidades e obrigações que lhe estão cometidas nos termos do contrato e demais documentação integrante do título contratual, nomeadamente a prestação de caução, o adjudicatário deverá contratar, e manter válidos os seguintes seguros:
a) Seguro de Acidentes de Trabalho, abrangendo todo o pessoal envolvido na prestação de serviços objeto do presente procedimento;
b) Seguro do Equipamento que o adjudicatário trouxer para os locais onde irá ser realizada a prestação de serviços, pelo respetivo valor de substituição, contra perdas ou danos de qualquer natureza;
c) Seguro de Responsabilidade Civil em seu nome, cobrindo todos os danos e prejuízos eventualmente causados durante a realização dos trabalhos objeto da presente prestação de serviços e desde que relacionados com ela.
2- Os contratos de Seguro a que se refere o número anterior deverão vigorar pelos períodos seguintes:
a) Seguro de Acidentes de Trabalho, enquanto se verificar a existência de trabalhos e de pessoal sujeito a risco;
b) Seguro do Equipamento, enquanto o equipamento permanecer nos locais da prestação de serviços;
c) Seguro de Responsabilidade Civil, deverá vigorar desde a data de início dos trabalhos e enquanto se verificarem operações resultantes das obrigações assumidas pelo adjudicatário com esta prestação de serviços.
3- O adjudicatário deverá apresentar à entidade contratante, antes do início dos trabalhos, uma declaração emitida por seguradora autorizada a desenvolver a atividade em Portugal em que:
a) Ateste a existência, em conformidade com os números anteriores, de cada um dos seguros;
b) Assuma o compromisso de comunicar à entidade contratante com antecedência mínima de trinta (30) dias, qualquer alteração que possa afetar as coberturas e garantias das respetivas apólices.
4- Sem prejuízo do número anterior, a entidade contratante poderá exigir cópia das apólices respeitantes aos seguros indicados no número 1, de modo a poder verificar a sua conformidade com o estabelecido naquele número.

5- A falta de apresentação da prova de contratação dos seguros mencionados no número anterior e a consequente impossibilidade de execução dos trabalhos será imputável ao adjudicatário, sendo o mesmo responsável por todas as consequências daí decorrentes.

Artigo 26.º
Direção Técnica

1- O adjudicatário obriga-se a entregar a direção técnica da prestação dos serviços a um técnico de reconhecida competência em trabalhos semelhantes, aceite pela entidade contratante.
2- O adjudicatário comunicará por escrito à entidade contratante, até 8 (oito) dias úteis após a assinatura do contrato, o nome do técnico responsável pela execução do contrato, acompanhado do seu curriculum vitae, podendo a entidade contratante rejeitar o técnico proposto.
3- Sempre que as circunstâncias o justifiquem, pode a entidade contratante exigir a substituição do Diretor Técnico.
4- Aplica-se à eventual substituição do Diretor Técnico as regras referidas no número 2.

Artigo 27.º
Direito de Auditoria

1. A entidade adjudicante tem o direito de, em qualquer momento e em qualquer local objeto da prestação de serviços, auditar o modo de cumprimento das obrigações do adjudicatário.
2. Essa fiscalização será efetuada pela forma que a entidade adjudicante entender mais adequada, através de colaboradores designados para o efeito e podendo, se necessário, recorrer a serviços de terceiros.
3. Sempre que seja verificado o incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato será elaborado o respetivo auto, sendo sempre chamado para o efeito o supervisor geral ou representante do adjudicatário. No caso do adjudicatário não se fazer representar, o auto não deixará de produzir os devidos efeitos e será remetido, em tempo oportuno, ao adjudicatário.
4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a entidade adjudicante reserva-se o direito de exigir do prestador de serviços que proceda, de imediato, a alterações no todo, ou em parte, daquilo que for executado incorretamente, que não esteja de acordo com as indicações contratuais ou com a boa prática.
5. Se o Adjudicatário não proceder de imediato às ações previstas no número anterior, a entidade adjudicante poderá providenciar a execução dos serviços ou contratar terceiros para a execução dos mesmos, ficando o adjudicatário obrigado a reembolsar a entidade adjudicante pelas despesas e encargos incorridos, sem prejuízo de qualquer outro direito que assista à entidade adjudicante ao abrigo do respetivo contrato ou no presente Caderno de Encargos.
6. O adjudicatário fica obrigado a colaborar com a entidade adjudicante durante todo o período da inspeção, fornecendo todos os elementos que lhe forem solicitados.
7. O exercício do direito de auditoria por parte da entidade adjudicante não diminui, de qualquer modo, a responsabilidade do adjudicatário, em caso de deficiência não detetada nesse âmbito.

Artigo 28.º
Qualidade da prestação dos serviços

1. A aferição da qualidade do serviço é apurada por intermédio de auditorias realizadas para cada uma das instalações indicadas no artigo 32.º deste Caderno de Encargos, podendo, na sequência dos resultados das mesmas, ser aplicadas penalidades sobre o valor mensal do contrato.
2. Serão realizadas as ações de auditoria que a entidade adjudicante entenda por convenientes quer em termos programados, quer em termos aleatórios, devendo, preferencialmente, ser acompanhadas pelo responsável do adjudicatário.
3. As ações de auditoria serão realizadas sobre uma amostra considerada representativa da totalidade do serviço prestado.
4. A avaliação da qualidade do serviço é efetuada por atribuição de um Nível de Gravidade – pouco grave, grave e muito grave – às irregularidades identificadas.
    a) São consideradas infrações pouco graves as seguintes:
    i.Pessoal afeto à prestação de serviços não estar devidamente fardado ou identificado;

ii.Ausência dos equipamentos necessários à prestação de serviços ou deficiente estado do equipamento utilizado na mesma;
iii.Desconhecimento por parte do pessoal afeto ao contrato dos procedimentos definidos para as funções que desempenham;
iv.Não cumprimento das especificações definidas para a faturação;
v.Falta de entrega dos relatórios nos prazos estipulados, desde que solicitados pela entidade adjudicante.

b) São consideradas infrações graves as seguintes:
i.Aplicação não conforme por parte do pessoal do adjudicatário dos procedimentos definidos para as funções que desempenham, desde que o não cumprimento das mesmas não tenha tido consequências para a integridade das pessoas e bens;
ii.Comportamento incorreto por parte do pessoal afeto à prestação de serviços;
iii.Não cumprimento do plano de rondas;
iv.Ausência de pessoal ao serviço do adjudicatário nos locais previstos;
v.Não acompanhamento de um colaborador do adjudicatário que inicie novas funções durante 1 turno completo desde o momento em que inicia o desempenho dessa função, de acordo com o referido no n.º 6 do artigo 35.º do presente Caderno de Encargos;
vi.Não prestação dos serviços nas horas e dias definidos no contrato, quer por falta de colaboradores do adjudicatário, quer em resultado da ocorrência de atrasos no cumprimento dos horários previstos para o início da prestação de serviços;
vii.Utilização indevida de instalações ou equipamentos por parte do pessoal ao serviço do adjudicatário;

c) São consideradas infrações muito graves as seguintes:
i.Aplicação não conforme por parte do pessoal do adjudicatário dos procedimentos definidos para as funções que desempenham, caso o seu não cumprimento tenha tido consequências para a integridade das pessoas e bens;
ii.Instabilidade do quadro de pessoal afeto ao contrato, comprometendo a normal prestação do serviço;
iii.Pessoal afeto à prestação de serviços estar sob o efeito de bebidas alcoólicas ou outras substâncias que diminuam a sua capacidade para a correta prestação dos serviços;
iv.Não cumprimento do estabelecido nos números 4 e 5 do artigo 23.º deste Caderno de Encargos.

Artigo 29.º
Substituição do adjudicatário por parte da entidade adjudicante

1. A entidade adjudicante poderá intervir na realização de trabalhos adstritos à prestação de serviços, nomeadamente através da contratação de serviços de terceiros, sempre que ocorra a cessação ou interrupção total ou parcial da prestação de serviços, ou se verifiquem graves deficiências na realização dos trabalhos ou no equipamento, suscetíveis de comprometer a regularidade desta prestação.
2. Sem prejuízo do direito de resolver o contrato previsto nos termos do artigo 12.º, ao adjudicatário serão imputados, além das penalizações e respetivas sanções pecuniárias, previstas no artigo 10.º, os custos de intervenção suportados pela entidade adjudicante, respeitantes, não só à manutenção dos serviços, como ao restabelecimento da normalidade dos mesmos.

Artigo 30.º
Encargos do adjudicatário

1- São encargos do adjudicatário as despesas relativas à prestação da caução e à realização dos seguros a que se refere o artigo 25.º deste caderno de encargos.
2- São responsabilidade do adjudicatário as despesas inerentes à celebração do contrato.
3- São encargos do adjudicatário todas as despesas decorrentes das funções de segurança e vigilância a executar no âmbito do contrato descritas no artigo 32.º deste caderno de encargos.
4- São encargos do adjudicatário todas as despesas necessárias à regular e boa execução da prestação do serviço objeto do presente procedimento, nomeadamente:

a) Os vencimentos do pessoal;
b) As contribuições para a Segurança Social, Caixa de Previdência, encargos sociais e os prémios de seguro contra acidentes de trabalho do pessoal ao serviço do adjudicatário;
c) Os uniformes e cartões profissionais de identificação do pessoal;
d) Os equipamentos considerados necessários à prestação do serviço objeto do presente procedimento.
5- São da responsabilidade exclusiva do adjudicatário todas as obrigações que resultem da utilização direta ou indireta de direitos de propriedade intelectual designadamente, desenhos registados, marcas de comércio ou fabrico, bem como a obtenção das autorizações necessárias e o pagamento dos correspondentes encargos.
6- O adjudicatário será responsável por qualquer reclamação resultante de violação ou alegada violação dos direitos referidos no número anterior.

Artigo 31.º
Procedimentos ambientais e de segurança, higiene e saúde no trabalho

O adjudicatário deverá, no decurso da prestação do serviço objeto do presente procedimento, garantir o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e boas práticas em matéria de Ambiente e de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho. No caso de haver alterações aos normativos referidos no período de vigência do contrato, o adjudicatário deverá adaptar a sua atividade de forma a garantir o seu cumprimento.

Secção II
Serviços de vigilância e segurança humana

Artigo 32.º
Descrição dos serviços

1- Nas instalações dos Serviços Centrais do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM sitas à Rua Elias Garcia, n.º 14 – Funchal, Rua do Bom Jesus, n.º 13 – Funchal e Rua da Conceição, n.º 127 – Funchal, a prestação dos Serviços de Segurança e Vigilância efetuar-se-á de Segunda a Sexta, com um posto de trabalho móvel, com o seguinte horário: das **7.30 horas às 20.00 horas**.
2- Nas instalações do Estabelecimento Vila Mar sito no Sítio do Lazareto - Funchal, a prestação dos Serviços de Segurança e Vigilância efetuar-se-á aos Sábados, Domingos e Feriados, com um posto de trabalho fixo/móvel, com o seguinte horário: das **0.00 horas às 24.00 horas,** e de Segunda a Sexta, com um posto de trabalho móvel com o seguinte horário: das **0.00 horas às 8.00 horas**.
3- Nas instalações do Serviço Local de Segurança Social de Câmara de Lobos sito ao Complexo Habitacional Coolobos, Bloco D2, R/C – Câmara de Lobos, a prestação dos Serviços de Segurança e Vigilância efetuar-se-á de Segunda a Sexta, com um posto de trabalho fixo/móvel, com o seguinte horário: das **9.00 horas às 17.30 horas**.
4- Nas instalações do Estabelecimento Vale Formoso sito à Rua do Vale Formoso n.º 15 - Funchal, os serviços de segurança e vigilância efetuar-se-á todos os dias com um posto de trabalho fixo/móvel com o seguinte horário – das **8:00horas às 20:00horas**.
5- Nas instalações do Estabelecimento Bela Vista sito à Rua do Lazareto, São Gonçalo, Funchal, a prestação dos Serviços de Segurança e Vigilância efetuar-se-á todos os dias com um posto de trabalho fixo/móvel com o seguinte horário – das **00:00horas às 24:00horas** (1 elemento por turno).
6- Nas instalações do Estabelecimento Santa Isabel sito ao Caminho da Portada de Santo António, Monte, Funchal, a prestação dos Serviços de Segurança e Vigilância efetuar-se-á todos os dias com um posto de trabalho fixo/móvel com o seguinte horário – das **10:00horas às 20:00horas** (1 elemento por turno).
7- Nas instalações do Centro de Inclusão Social da Madeira sito à Rua da Levada de Santa Luzia, n.º 7, Funchal, a prestação dos Serviços de Segurança e Vigilância efetuar-se-á de Segunda a Sexta, com um posto de trabalho móvel, com o seguinte horário: das **7.30 horas às 18.30 horas**.
8- O posto de trabalho fixo/móvel corresponde à situação em que o vigilante não realiza rondas durante o horário de expediente das instalações, passando, fora desse horário, a efetuar rondas de acordo com o plano a estabelecer entre a entidade contratante e o adjudicatário.

Artigo 33.º
Condições de prestação dos serviços

1- A prestação de serviços de segurança e vigilância deverá ser executada de acordo com o descrito no artigo 32.º deste caderno de encargos.

2- O pessoal do adjudicatário tem como função a execução de um conjunto de tarefas de promoção do conforto, da confiança nos serviços, da prevenção de incidentes e de apoio aos utentes dos serviços da entidade contratante.
3- O adjudicatário obriga-se a afetar à presente prestação de serviços pessoal de reconhecida idoneidade, fisicamente apto e com o perfil adequado para o desempenho das funções que lhe são atribuídas.
4- O adjudicatário obriga-se a assegurar a continuidade dos serviços sempre que a entidade contratante solicite a realização de tempo adicional não previsto no artigo 32.º do presente caderno de encargos. O pagamento desse tempo adicional será calculado com base nos preços hora/homem do serviço extra referidos no Programa do Concurso.
5- O adjudicatário obriga-se a assegurar a presença continuada de pessoal nos postos de vigilância de 24h.
6- O adjudicatário compromete-se a que qualquer seu colaborador afeto à prestação de serviços:
a) Cumpra os requisitos de capacidade física e demais fixados na legislação em vigor, de acordo com as funções a desempenhar.
b) Esteja devidamente fardado e munido de cartão de profissional, asseado e equipado com os meios que o adjudicatário e a entidade contratante tenham disponibilizado para a prestação de serviço.
c) No seu relacionamento com os funcionários e utentes dos serviços da entidade contratante:
i. Adote uma postura de cortesia e educação, evite conflitos e discussões, embora atuando decididamente;
ii. Manifeste sempre uma conduta serena, porém firme e delicada, nunca recorrendo a modos e atitudes bruscas ou insensatas;
iii. Se faça respeitar, sendo compreensivo e usando de bom senso, mesmo nas situações mais delicadas;
iv. Se abstenha totalmente de se intrometer em qualquer serviço cujo desempenho não lhe respeite;
v. Não aceite a responsabilidade, ainda que a título pessoal, por objetos ou valores para além dos inerentes à sua função.
7- Na execução dos serviços o adjudicatário obriga-se a cumprir integralmente as normas legais em vigor sobre a atividade de segurança e vigilância.
8- O adjudicatário deverá planear sempre a execução da prestação de serviços, de forma a não prejudicar a normal atividade da entidade contratante, nomeadamente nos Estabelecimentos referidos no artigo 32.º deste caderno de Encargos.

Artigo 34.º
Controlo de rondas

1- Nas instalações objeto do presente procedimento onde está prevista ou venha a ser prevista a realização de rondas deverão ser instalados, em locais a definir entre o adjudicatário e a entidade contratante antes do início do contrato, sistemas de controlo de rondas, sendo o seu fornecimento e implementação da responsabilidade do adjudicatário.
2- O número de postos de controlo a instalar poderá vir a sofrer alterações no período de vigência de contrato, sem que as mesmas tenham impacto nos preços do contrato definidos.

Artigo 35.º
Formação do pessoal do adjudicatário e acompanhamento de novos colaboradores

1- Os colaboradores do adjudicatário afetos à prestação de serviços deverão ter a formação exigida pela legislação em vigor, no momento da prestação de serviços, para as funções a desempenhar, devidamente comprovada, assim como ações de reciclagem previstas.
2- Os colaboradores do adjudicatário afetos à prestação de serviços receberão formação nos procedimentos internos de segurança da entidade contratante, cabendo ao adjudicatário garantir a transmissão desse conhecimento ao pessoal que inicie funções na entidade contratante durante a vigência do contrato, para substituição de outros colaboradores.
3- O número de colaboradores do adjudicatário que receberá a formação referida no n.º 2 do presente artigo será estabelecido entre a entidade contratante e o adjudicatário.
4- Os colaboradores do adjudicatário deverão encontrar-se capacitados para operar com os equipamentos inerentes ao desempenho das suas funções.
5- Não poderão exercer atividade na entidade contratante pessoas que não cumpram o definido anteriormente, sendo responsabilidade do adjudicatário todas as consequências que resultem da não aplicação desta condição.

6- É exigido ao adjudicatário um tempo de acompanhamento mínimo de 1 (um) turno completo, de acordo com a rotatividade do serviço a desempenhar (a contar do primeiro momento em que inicia a atividade), de um seu colaborador novo que entre em funções na entidade contratante, ou que desempenhe outras funções, durante a vigência do contrato.

Artigo 36.º

Equipamentos a disponibilizar pelo adjudicatário

Será da responsabilidade do adjudicatário a disponibilização de qualquer equipamento a ser utilizado nas instalações identificados no artigo 32.º do presente caderno de encargos, para apoio ao desenvolvimento dos serviços de segurança e vigilância objeto do presente procedimento.

Artigo 37.º

Funções de segurança e vigilância a efetuar

As principais funções de segurança que deverão ser asseguradas, pelo adjudicatário, para as instalações e postos de vigilância referidos no artigo 32.º do presente caderno de encargos, são as seguintes:

a) Proteger pessoas e bens, velando pela sua segurança;
b) Detetar os riscos de segurança que afetam pessoas e bens e atuar no sentido de os eliminar ou, se isso não for possível, de os minimizar;
c) Adotar medidas imediatas em situações anómalas (incêndio, tentativa de intrusão, derrame, avarias elétricas, ameaça de bomba, catástrofe natural, entre outras), de acordo com o Plano de Emergência e as regras de segurança estipuladas para o efeito;
d) Elaborar de forma imediata relatórios de incidentes, sempre que estes ocorram, onde sejam relatadas todas as anomalias detetadas e o tratamento dado às mesmas;
e) Contactar telefonicamente as várias áreas/departamentos existentes nas instalações para obtenção de autorizações de acesso para pessoas estranhas ao serviço;
f) Prestar esclarecimentos ou informações dentro da sua área de vigilância, quando lhe sejam solicitados, abreviando ao máximo a permanência de pessoas estranhas ao serviço;
g) Controlar as entradas e saídas de pessoas, de mercadorias e equipamentos;
h) Controlar o acesso e estacionamento de veículos no parqueamento das instalações;
i) Controlar volumes, embrulhos, pastas, etc., através de uma vigilância discreta;
j) Rececionar, registar e encaminhar pessoas e correspondência;
K) Abrir e encerrar as instalações;
l) Abrir e encerrar os portões;
m) Fechar portas e janelas;
n) Realizar rondas no interior das instalações;
o) Prevenir o uso indevido das instalações e equipamentos (elevadores, cancelas das portarias, etc.);
p) Guardar e controlar as chaves que lhe venham a ser confiadas;
q) Vigilância de cofres, com abertura dos mesmos sempre que solicitado, de acordo com as normas a serem disponibilizadas;
r) Ligar e desligar o ar condicionado e aquecimento das instalações;
s) Ligar e desligar o quadro da instalação elétrica;
t) Abrir e fechar as torneiras de segurança da água;
u) Controlar e operar o sistema automático de deteção de incêndios e agir, em caso de alarme, de acordo com as regras estabelecidas;
v) Controlar e operar os equipamentos de combate a incêndios;
w) Controlar e operar o sistema automático de intrusão e roubo e agir, em caso de alarme, de acordo com as regras estabelecidas;
x) Controlar, monitorizar e operar os equipamentos de vigilância eletrónica;
y) Controlar a folha de presenças do pessoal de limpeza;
z) Vistoriar as saídas de emergência;
aa) Prestar apoio em situações de estrangulamento nos elevadores;

ab) Monitorizar e controlar o sistema automático/eletrónico de controlo de acessos nos Estabelecimentos em que este controlo esteja instalado ou venha a ser instalado no decurso do contrato (devendo o pessoal possuir conhecimentos mínimos de informática, na ótica do utilizador).

Secção III
Serviços de ligação a central de receção e monitorização de alarmes

Artigo 38.º

Locais de prestação dos serviços

A prestação dos serviços de ligação a central de receção e monitorização de alarmes inclui a assistência técnica, monitorização e intervenção dos equipamentos de videovigilância e sistemas automáticos de deteção de incêndios e/ou de deteção de intrusão existentes nas instalações dos Serviços/Estabelecimentos que a seguir se discriminam:

Serviço	Sistemas existentes	Serviços pretendidos
Serviço Local C. Lobos	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Santo António	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Ponta Delgada	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Jardim da Serra	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Machico	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local S. Roque	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviços Centrais, R. Elias Garcia – Informática	Controlo de acessos	Assistência técnica
Serviço Local e Centro de Dia Caniçal	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviços Centrais do ISSM (R. Elias Garcia, R. do Bom Jesus e R. da Conceição)	Deteção de incêndios Videovigilância	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Camacha	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local e Centro de Dia Quinta Grande	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Estabelecimento Vila Mar	Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Ribeira Brava	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local e Centro de Dia Ponta do Pargo	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Ponta do Sol	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Prazeres	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Santa, Porto Moniz	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local São Vicente	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Serra d'Água	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Faial	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Estreito da Calheta	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Arco de São Jorge	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Fajã da Ovelha	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção

Serviço	Sistemas existentes	Serviços pretendidos
Estabelecimento Santa Isabel	Deteção de incêndios Videovigilância	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Estabelecimento Vale Formoso	Deteção de incêndios Videovigilância	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Estabelecimento Santa Teresinha, Canhas	Deteção de incêndios	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Estabelecimento Nossa Senhora do Bom Caminho	Deteção de incêndios	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Estabelecimento Bela Vista	Videovigilância	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Santa Cruz	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Serviço Local Estreito Câmara Lobos	Deteção de incêndios Deteção de intrusão	Assistência técnica Monitorização e intervenção
Centro de Inclusão Social da Madeira	Deteção de incêndios Deteção de intrusão Videovigilância	Assistência técnica Monitorização e intervenção

Artigo 39.º

Descrição dos serviços

1- A assistência técnica, monitorização, intervenção e ligação à central dos sistemas de Deteção de Intrusão e de Deteção de Incêndios abrangem a prestação dos seguintes serviços:

a) Visitas técnicas necessárias ao bom funcionamento dos sistemas de Deteção de Intrusão e de Deteção de Incêndios (no mínimo duas vistorias anuais aos sistemas de Deteção de Intrusão e de Deteção de Incêndios), devendo ser inspecionados todos os detetores, verificado o seu grau de eficácia, realizada a limpeza interior e exterior, medições às baterias que equipam os sistemas e às fontes de alimentação e realizados testes aos meios sonoros;

b) Substituição de equipamento que se encontre avariado (ex: baterias, infravermelhos, sirenes, etc.);

c) Ligação à central do prestador de serviços que, em caso de disparo/avaria, fará **sempre** deslocar o piquete ao local, que detetará a causa de acionamento do sistema em causa, procederá à reparação das avarias cuja reparação seja urgente, entrará em contacto telefónico com o cliente para os números de telefone a indicar, avisará as autoridades policiais e requererá as intervenções dos meios de socorro necessários (ex: bombeiros);

d) Elaboração e apresentação de relatórios de inspeção, com informação dos resultados de inspeção e identificação de anomalias e de propostas de medidas de correção, acompanhadas dos respetivos orçamentos;

e) Elaboração e apresentação de relatórios de cada intervenção do piquete, dando conhecimento dos respetivos motivos, das medidas adotadas e da data e hora da intervenção/ocorrência.

2- O contrato a celebrar contempla a entrega das chaves ao prestador de serviços, que ficará fiel depositário das mesmas, para qualquer eventual intervenção que seja necessária em caso de disparo dos alarmes.

Artigo 40.º

Obrigações principais do prestador de serviços

1- Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

a) Efetuar as intervenções necessárias à manutenção dos equipamentos, sendo da sua responsabilidade os encargos com a mão de obra relativos a esses trabalhos, assim como todas as ferramentas, materiais e consumíveis inerentes a essa manutenção;

b) Garantir o bom funcionamento das instalações, incluindo a limpeza dos aparelhos;

c) Proceder à manutenção dos equipamentos através de pessoal técnico especializado;

d) Evitar ruturas e ou paragens;

e) Efetuar um relatório com indicação dos trabalhos executados e de todas as ocorrências que tenham surgido ou avarias que tenham sido detetadas;

f) Substituir, por sua conta, os materiais e peças que fiquem danificadas durante ou por causa da intervenção do seu pessoal;

g) Responder com prontidão a qualquer pedido de intervenção ou manutenção extraordinária;

h) Reparar as avarias, logo que autorizado pela entidade contratante.

2- Entende-se por manutenção preventiva dos equipamentos as diversas operações/intervenções indicadas pelos fabricantes/instaladores na documentação técnica que acompanha os equipamentos e cujo objetivo é assegurar o funcionamento dentro dos parâmetros normais, de forma a obter a maior vida útil dos equipamentos.
3- Para a reparação das avarias ou substituição de peças o prestador de serviços apresentará uma estimativa orçamental.
4- A reparação das avarias somente poderá ter lugar após autorização expressa da entidade contratante.
5- A reparação deverá ser efetuada com observância das normas/indicações técnicas dos respetivos fabricantes.

ANEXO

Identificação dos Lotes/Serviços	
Lote 1 - Serviços Centrais e Locais	
Aquisição de serviços de ligação, monitorização e manutenção de sistemas de vigilância eletrónica	Serviços Centrais e Locais
Aquisição de serviços de vigilância e segurança humana	Serviços Centrais e SL Cª Lobos
Lote 2 - Estabelecimentos	
Aquisição de serviços de ligação, monitorização e manutenção de sistemas de vigilância eletrónica	C. Dia Caniçal
	C. Dia Quinta Grande
	C. Dia Ponta do Pargo
	Estabelecimento Vila Mar
	Estabelecimento Santa Isabel
	Estabelecimento Vale Formoso
	Estabelecimento Santa Teresinha
	Estabelecimento N. S. Bom Caminho
	Estabelecimento Bela Vista
Aquisição de serviços de vigilância e segurança humana	Estabelecimento Vila Mar
	Estabelecimento Santa Isabel
	Estabelecimento Vale Formoso
	Estabelecimento Bela Vista
Lote 3 - Centro Inclusão Social da Madeira	
Aquisição de serviços de ligação, monitorização e manutenção de sistemas de vigilância eletrónica	Centro de Inclusão Social da Madeira
Aquisição de serviços de vigilância e segurança humana	Centro de Inclusão Social da Madeira