



CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL N.º
14/22/DCP/DSCA/ELC/SERVIÇOS DE LIMPEZA/LOJAS DE CIDADÃO E
SERVIÇOS CENTRAIS DA AMA

Caderno de Encargos





Cláusulas Jurídicas	
Cláusula 1.ª Objeto	4
Cláusula 2.ª Duração e prazos da prestação de serviços	4
Cláusula 3.ª Locais da prestação de serviços	4
Cláusula 4.ª Preço contratual e preços base unitários	5
Cláusula 5.ª Condições de pagamento	7
Cláusula 6.ª Revisão de preços e adiantamento	8
Cláusula 7.ª Responsabilidade	9
Cláusula 8.ª Propriedade intelectual	10
Cláusula 9.ª Cessação da posição contratual e subcontratação	10
Cláusula 10.ª Comunicações e notificações	10
Cláusula 11.ª Sigilo	11
Cláusula 12.ª Proteção de Dados	11
Cláusula 13.ª Gestor do Contrato	12
Cláusula 14.ª Seguros	13
Cláusula 15.ª Penalidades contratuais	13
Cláusula 16.ª Caução	15
Cláusula 17.ª Foro Competente	15
Cláusula 18.ª Legislação aplicável	16
Cláusulas Técnicas	
Cláusula 19.ª Caracterização da prestação de serviços	17
Cláusula 20.ª Obrigações da adjudicatária	17
Cláusula 21.ª Responsabilidade	18
Cláusula 22.ª Supervisão da prestação de serviços	19
Cláusula 23.ª Perfil, fardamento e identificação do pessoal	19
Cláusula 24.ª Substituição de pessoal	19
Cláusula 25.ª Fiscalização e Controle de Qualidade	20
Cláusula 26.ª Legislação laboral e contratos de pessoal	20
Cláusula 27.ª Equipamentos, produtos e utilização das instalações	21
Cláusula 28.ª Caracterização específica da Prestação de Serviços	21
Cláusula 29.ª Composição das Equipas e Horários de Trabalho	21





<i>Cláusula 30.ª Níveis de serviço</i>	22
<i>Cláusula 31.ª Reporte e Monitorização</i>	25
<i>Cláusula 32.ª Avaliação da qualidade dos serviços de limpeza</i>	26
<i>Cláusula 33.ª Dever de mútua colaboração</i>	26
<i>Anexo I - Caracterização específica da prestação do serviço, composição das equipas e horário de trabalho</i>	27
<i>Anexo II – Especificações dos Serviços de Limpeza</i>	29





CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por “AMA”), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a prestação de serviços de limpeza nas Lojas de Cidadão e Serviços Centrais da AMA, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Duração e prazos da prestação de serviços

1. O contrato tem a duração prevista de 36 meses, com início estimado a 16 de maio de 2022, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo.
2. O contrato poderá cessar antes da data prevista no número anterior se atingido o preço contratual previsto no n.º 1 da cláusula 4.ª.

Cláusula 3.ª

Locais da prestação de serviços

1. Os serviços de limpeza serão prestados nas seguintes instalações, de acordo com os locais indicados em seguida e nos termos do anexo I ao presente Caderno de Encargos:
 - a) Loja de Cidadão de Braga, sita na Rua dos Granjinhos, n.º 6, 4704-575 Braga;
 - b) Loja de Cidadão de Gondomar, sita no Largo Luís de Camões, S. Cosme, 4420-183 Gondomar;
 - c) Loja de Cidadão de Murça, sita na Travessa do Tribunal, 1.º Piso, 5090-142 Murça;
 - d) Loja de Cidadão do Porto, sita na Av. Fernão de Magalhães, n.º 1862 – 1.º, 4350-158 Porto;
 - e) Loja de Cidadão da Guarda, sita no Centro Comercial La Vie, Av. Bombeiros Voluntários Egitanenses, 5, 6300-523 Guarda;
 - f) Loja de Cidadão de Vila Nova de Gaia, sita na Rua Manuel Moreira de Barros, Loja A-0.29, Arrábida Shopping, 4400-346 Vila Nova de Gaia;
 - g) Loja de Cidadão de Aveiro, Rua Dr. Orlando de Oliveira, n.ºs 41 a 47, Força Vouga 3800-004 Aveiro;
 - h) Loja de Cidadão de Castelo Branco, sita na Rua do Saibreiro, 6000-197 Castelo Branco;
 - i) Loja de Cidadão de Coimbra, Avenida Central, 16, 18 e 20, 3000-607 Coimbra;
 - j) Loja de Cidadão de Viseu, Rua Eça de Queirós, Lotes 8 a 10, 3500-419 Viseu
 - k) Loja de Cidadão de Lisboa – Laranjeiras, Rua Abranches Ferrão, n.º 10 A, 1600-001 Lisboa;
 - l) Loja de Cidadão de Lisboa – Marvila, Av. Santo Condestável, Empreendimento Pingo Doce, Loja





- 34, 1950-392 Lisboa (Bela Vista);
- m) Loja de Cidadão de Odivelas, Centro Comercial “Strada Shopping”, Loja 2048, sito na Estrada da Paiã – Casal da Troca, 2675-626 Odivelas;
 - n) Loja de Cidadão de Vila Nova da Barquinha, Rua Marechal Carmona n.º 35, 2260-438 Vila Nova da Barquinha;
 - o) Loja de Cidadão de Setúbal, Avenida Bento Gonçalves, n.º 30 – D, 2910 – 431 Setúbal;
 - p) Loja de Cidadão de Serpa, Rua José Maria da Graça Afreixo, 7830-358 Serpa;
 - q) Loja de Cidadão de Borba, Largo da Liberdade, Lote 1, 7150-102 Borba;
 - r) Loja de Cidadão de Faro, Edifício do Mercado Municipal de Faro, Piso 1 Largo Dr. Francisco Sá Carneiro 8000- 151 Faro;
 - s) Loja de Cidadão de Tavira, Centro Comercial Tavira Gran-Plaza, loja 1.01, Rua Almirante Cândido dos Reis, n.º 247, 8800-318 Tavira;
 - t) Serviços Centrais da AMA, sede, na Rua de Santa Marta, 55, 1150-294 Lisboa;
 - u) Serviços centrais da AMA, na Rua Abranches Ferrão n.º 10, 3.º andar, 1600-001 Lisboa;
2. As moradas previstas no número anterior podem sofrer alterações por via da mudança de instalações dentro do mesmo Concelho.
3. Em caso de caso de mudança de instalações nos termos indicados no número anterior, o adjudicatário fica obrigado a manter as condições estabelecidas no contrato, não conferindo tal alteração o direito a qualquer valor, a qualquer título, indemnizatório ou outro, por parte da AMA ao adjudicatário.
4. Se, em virtude do processo de descentralização de gestão em curso, alguma das Lojas de Cidadão acima indicadas, no decurso do contrato, vier a passar para a gestão municipal, a AMA poderá solicitar que cessem os respetivos serviços nessas instalações;
5. Pela cessação referida nos números anteriores não será devida ao adjudicatário qualquer indemnização a título de danos emergentes ou lucros cessantes.

Cláusula 4.ª

Preço Contratual e preços base unitários

1. O preço contratual é de 1.890.462,00 EUR, acrescido de IVA à taxa legal em vigor (preço não submetido à concorrência).
2. Os preços base unitários, são, por tipologia de serviço, os seguintes:
- a) Preço hora/funcionário limpeza permanente dias úteis – 7,25 EUR acrescido de IVA;
 - b) Preço hora/funcionário limpeza programada regular dias úteis – 7,25 EUR acrescido de IVA;
 - c) Preço hora/funcionário limpeza permanente sábados – 7,25 EUR acrescido de IVA;
 - d) Preço hora/funcionário limpeza programada regular sábados – 7,25 EUR acrescido de IVA;
 - e) Preço hora/funcionário limpeza banco de horas supervisão – 7,25 EUR acrescido de IVA;





- f) Preço hora/funcionário limpeza banco de horas vidros – 7,25 EUR acrescido de IVA;
- g) Preço hora/funcionário limpeza banco de horas profunda – 7,25 EUR acrescido de IVA;
- h) Preço hora/funcionário limpeza banco de horas exterior – 7,25 EUR acrescido de IVA;

3. O preço do serviço referente ao Banco de Horas definido no presente Caderno de Encargos está incluído no preço contratual.

4. O preço a que se refere o n.º 1 corresponderá a um valor determinado pela aplicação dos preços unitários, constantes da proposta, aos serviços efetivamente prestados.

5. As quantidades para cada uma das tipologias de serviço que se estima venham a ser prestadas ao longo do contrato, são as identificadas no anexo I ao presente caderno de encargos.

6. Os serviços identificados nas alíneas a) a d) do número 2., constituem-se como serviços de prestação continuada, e devem ter início estimado no dia 16 de maio de 2022, de acordo com a calendarização no anexo I do Caderno de Encargos;

7. Os serviços identificados nas alíneas e) a h) do número 2, constituem-se como serviços a prestar mediante requisição da AMA, nos termos do presente Caderno de Encargos;

8. Serão excluídas as propostas que apresentem qualquer preço unitário superior ao respetivo preço base unitário previsto nas alíneas a) a h) do número 2.

9. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a AMA deve pagar ao adjudicatário o valor resultante da aplicação dos preços unitários contratados aos serviços que efetivamente lhes sejam prestados até que seja atingido o valor do preço contratual indicado no número 1.

10. Caso se verifique a cessação antecipada da prestação de serviços em relação a qualquer instalação só será devido o preço que corresponda aos serviços efetivamente prestados.

11. O preço referido no n.º 1 da presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA.

12. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, ou seja, são despesas suportados pelo adjudicatário, designadamente:

- a) Todas as deslocações, estadias e despesas de alimentação;
- b) Todas as despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de material e equipamento;
- c) Todos os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças;
- d) Encargos com telecomunicações e correios;
- e) Tradução e reprodução de documentos;
- f) Reprodução de documentos;
- g) Fardamento, equipamento e consumíveis.





Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

- 1 Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a AMA deve pagar à adjudicatária o montante que resulte da aplicação dos preços unitários contratados, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, aos serviços efetivamente prestados, até atingir o preço contratual do n.º 1 da cláusula 4.ª (1.890.462,00 EUR).
- 2 Caso se verifique a cessação antecipada da prestação de serviços em relação a qualquer instalação identificada na cláusula 3ª do presente Caderno de Encargos só será devido o preço que corresponda aos serviços efetivamente prestados.
- 3 Todos os encargos derivados da apresentação da proposta, assinatura do contrato, prestação de garantias e seguros são igualmente por conta do adjudicatário.
- 4 Todos os encargos derivados da apresentação da proposta, assinatura do contrato, prestação de garantias e seguros são igualmente da conta da adjudicatária.
- 5 A faturação será realizada mensalmente e as quantias devidas pela AMA devem ser pagas no prazo de 30 dias após a entrega das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o termo do período de faturação a que respeitam, e devem ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência.
- 6 Para efeitos do disposto no número anterior, o período de faturação será contabilizado do dia 01 a 31 de cada mês.
- 7 Os serviços prestados serão validados na fatura pelo responsável das instalações em que foram executados os respetivos serviços.
- 8 As faturas devem discriminar os serviços prestados nas Lojas do Cidadão e nos Serviços Centrais da AMA, o número de referência do procedimento e do contrato, bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena de devolução.
- 9 Caso as faturas apresentadas não cumpram o disposto nos números 7 e 10, ou por qualquer outro motivo não sejam validadas pela AMA, porque desconformes com o contrato, esta comunicará tal decisão ao adjudicatário, que deverá apresentar outras em sua substituição, devidamente corrigidas.
- 10 As faturas deverão revestir a forma eletrónica, caso em que devem ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o Portal FEAP (Faturação Eletrónica na Administração Pública) disponibilizado pela ESPAP.
- 11 Só serão devidos os valores referentes à prestação de serviços efetivamente realizada.
- 12 O pagamento será realizado para o IBAN, indicado em documento bancário apresentado pelo adjudicatário, o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
- 13 Caso o adjudicatário pretenda alterar o IBAN, durante a execução do contrato, deverá apresentar novo documento bancário que evidencie a sua titularidade.





- 14 Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o adjudicatário tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

Revisão de preços e adiantamentos

1. Os preços unitários acordados no ato da adjudicação são válidos para os serviços prestados durante a vigência do contrato, só havendo lugar a revisão dos preços contratuais quando, após celebração do contrato, por força da lei ou de acordo coletivo de trabalho ou portaria de extensão, ocorra um aumento da remuneração mensal dos trabalhadores de limpeza nas categorias previstas no contrato.
2. A revisão dos preços unitários nos termos do número anterior é efetuada na estrita medida do aumento verificado, sendo calculada, para cada preço unitário cuja revisão se mostre necessária, através da seguinte fórmula:

$$APTS = PU * \%ARTL$$

Em que:

- APTS corresponde ao acréscimo de preço por tipologia de serviço;
 - PU corresponde ao preço unitário de determinada tipologia de serviço, no momento que antecede a revisão, deduzidos os custos do respetivo preço unitário que não sejam impactados pelo aumento remuneração mensal dos trabalhadores de limpeza nas categorias previstas no contrato;
 - %ARTL corresponde à percentagem do aumento da retribuição do trabalhador de limpeza nas categorias previstas no contrato;
3. Para efeitos do número anterior, são considerados na remuneração mensal dos trabalhadores, o respetivo vencimento mensal, acrescido de encargos sociais, do subsídio de refeição e dos proporcionais dos subsídios de férias e Natal, remuneração de substituto durante as férias, bem como as verbas devidas no âmbito do fundo de compensação do trabalho (FCT), e do fundo de garantia de compensação do trabalho (FGCT), ambos previstos na Lei n.º 70/2013, de 30 de agosto, na sua redação atual.
 4. O valor/hora de cada trabalhador é apurado, somados os valores previstos no número anterior, nos termos do artigo 271.º do Código do Trabalho, ou nos termos definidos em acordo coletivo de trabalho ou respetiva portaria de extensão, se diferente da anterior.
 5. O impulso inicial de processo de revisão de preços unitários nos termos do disposto nos números anteriores é da responsabilidade da adjudicatária, devendo esta apresentar pedido para o efeito no qual tem que comprovar e demonstrar a indexação dos preços unitários cuja revisão pretende à retribuição mensal mínima garantida ou a acordo coletivo de trabalho ou respetiva extensão, consoante o caso.
 6. A revisão de preços unitários nos termos do número 1 produz efeitos à data da ocorrência do facto que lhe deu origem.





7. No âmbito da presente prestação de serviços não haverá lugar a adiantamentos.

Cláusula 7.ª

Responsabilidade

1. O adjudicatário assume integral responsabilidade pelos serviços contratados, sendo o único responsável perante a AMA pela boa prestação dos mesmos.
2. O adjudicatário será responsável por todos os prejuízos e danos causados à AMA ou a terceiros que, por qualquer motivo, resultem da atividade, da atuação do seu pessoal ou da deficiente execução dos serviços objeto do contrato.
3. O adjudicatário responde nomeadamente por quaisquer erros, deficiências ou omissões na prestação de serviços, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se o adjudicatário provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito pela AMA.
4. Sempre que os erros, deficiências ou omissões na prestação de serviços resultem de dados fornecidos pela AMA, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do Código dos Contratos Públicos.
5. Em qualquer altura e logo que solicitado pela AMA, o adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as deficiências ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar executá-los por conta do adjudicatário, sempre que a responsabilidade dos mesmos lhe seja imputável.
6. A AMA reserva-se o direito de supervisionar e controlar o modo de execução da prestação de serviços, diretamente ou através de seus representantes, designados para o efeito.
7. As ações de supervisão e controlo da AMA em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do adjudicatário no que se refere aos serviços prestados.

Cláusula 8.ª

Propriedade intelectual

1. São da responsabilidade da adjudicatária quaisquer encargos decorrentes da utilização na prestação de serviço, de quaisquer patentes, marcas, licenças e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
2. Se a AMA vier a ser demandada por ter sido infringido, na execução da prestação de serviços, qualquer dos direitos mencionados no ponto anterior, o adjudicatário responderá nos termos do disposto no nº 2 do artigo 447.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. A AMA poderá livremente ceder, total ou parcialmente, a sua posição contratual, mediante comunicação





escrita enviada à adjudicatária com a antecedência mínima de 30 dias à data pretendida da produção de efeitos.

2. Com a cessão a que se refere o número anterior, todos os direitos e obrigações decorrentes do contrato, constituir-se-ão a favor do(s) cessionário(s), que tomarão o lugar da AMA nos exatos termos da posição cedida.
3. A adjudicatária não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.
4. Nos casos de subcontratação, a adjudicatária permanece integralmente responsável perante a AMA pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
5. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam o tratamento de dados pessoais, carece de autorização prévia da AMA, que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.
6. A adjudicatária é responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato, mesmo que seja realizado por subcontratado.

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte, produzindo efeitos a partir da data da comunicação.

Cláusula 11.ª

Sigilo

1. O adjudicatário obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e 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. O adjudicatário obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O adjudicatário assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo





e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.

5. O adjudicatário obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.
6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o adjudicatário notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O adjudicatário garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 12.ª

Proteção de dados

1. O adjudicatário é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
 - a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da AMA, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a AMA desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
 - b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à AMA pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
 - f) Prestar assistência à AMA no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
 - g) Consoante a escolha da AMA, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;
 - h) Disponibilizar à AMA todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações





previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela AMA ou por outro auditor por esta mandatado.

2. A AMA, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o adjudicatário para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.
3. Caso o adjudicatário não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a AMA fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do adjudicatário, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
4. No caso previsto no número anterior, a AMA poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao adjudicatário, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do adjudicatário, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à AMA.
6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao adjudicatário, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a AMA resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
7. Caso o adjudicatário impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a AMA poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 13.ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.
2. O adjudicatário deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.

Cláusula 14.ª

Seguros

1. Sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do contrato e do presente Caderno de Encargos, a adjudicatária deverá ser tomadora das seguintes apólices de seguro:
 - a) Responsabilidade civil profissional, com o capital seguro de 1 000 000 EUR;
 - b) Seguro de acidentes de trabalho e doenças profissionais relativamente a todo o pessoal empregue na prestação dos serviços.





2. A adjudicatária apresentará, antes do início dos trabalhos, as apólices de seguro mencionadas no número anterior.
3. As apólices referidas no número 1. da presente cláusula deverão vigorar durante o período de vigência do contrato.

Cláusula 15.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir à adjudicatária o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Quando em sede de auditoria se verifique um estado de limpeza não conforme, considerado o estabelecido na cláusula 32.ª do presente caderno de encargos será aplicada uma sanção pecuniária calculada nos seguintes termos:
$$V_{\text{sanção}} = |0,80 - \text{Pontuação}| \times V_{\text{contrato}}$$

Sendo: $V_{\text{sanção}}$ = Valor da sanção a deduzir ao valor do contrato;
 Pontuação = Pontuação apurada na(s) auditoria(s) realizada(s), sendo a mesma inferior a 0,8;
 V_{contrato} = Preço contratual/36 meses
 - b) Pelo incumprimento de substituição de quaisquer materiais, equipamentos ou produtos de limpeza e reposição dos equipamentos e consumíveis em falta, quando tal lhe tenha sido solicitado pela AMA (2 dias úteis nas Lojas localizadas em Lisboa e Porto e 4 dias úteis para as lojas localizadas no resto do país) é aplicada uma sanção fixa de 200 EUR por cada dia em que se mantenha a ocorrência;
 - c) Pelo incumprimento da não comunicação prévia à AMA da alteração da composição das equipas e entrada em funções de novas funcionárias nas instalações objeto do contrato, é aplicada uma sanção fixa de 200 EUR por cada dia em que se mantenha a ocorrência, a contar da data em que as funcionárias entrarem ao serviço e até comunicação por parte da adjudicatária à AMA;
 - d) Pela permanência nas instalações de funcionários não autorizados pela AMA, será aplicada uma sanção fixa de 200 EUR por cada dia em que se mantenha o incumprimento;
 - e) Pelo incumprimento da substituição de recursos/supervisor nos termos dos n.ºs 3 e 4, da cláusula 24.ª do presente Caderno de Encargos, será aplicada uma penalidade no valor de 100 EUR por cada dia de atraso para além do estipulado;
 - f) Pelo incumprimento da atualização da listagem dos trabalhadores ou dos registos das suas presenças, nos termos das alíneas k) e l) do n.º 1 da Cláusula 30.ª do presente Caderno de Encargos é aplicada uma sanção fixa de 200 EUR por cada dia que se mantenha a ocorrência.



- g) Pelo incumprimento da resolução das situações identificadas como não conformes no decurso da auditoria, é aplicada uma sanção fixa de 300 EUR por cada dia em que se mantenha a ocorrência, para além do prazo estabelecido pela AMA/UG para a respetiva correção;
- h) A AMA poderá ainda aplicar, cumulativamente, as seguintes penalidades:
- i. Por cada dia de atraso no tempo de resposta e resolução de reclamações nos termos previstos no n.º 4 da cláusula 25.ª será aplicada uma sanção pecuniária no valor de 100 EUR por cada dia de atraso;
 - ii. Por cada não comparência à inspeção às instalações (de acordo com a periodicidade definida para cada local no anexo I) para supervisão da prestação de serviços será aplicada uma sanção pecuniária no valor de 200 EUR;
 - iii. Por cada não comparência do responsável da limpeza no dia marcado para a realização das auditorias previstas na cláusula 32.ª, será aplicada uma sanção de 350 EUR;
 - iv. Por cada não comparência do supervisor no dia marcado para a realização das reuniões mensais previstas no n.º 4 da cláusula 22.ª, será aplicada uma sanção de 150 EUR;
 - v. Pela não apresentação dos relatórios de inspeção previstos no n.º 4 da cláusula 22.ª e dos relatórios previstos na cláusula 31.ª será aplicada uma sanção de 150 EUR por cada relatório em falta;
 - vi. Por cada dia de atraso na execução dos serviços requisitados ao abrigo do n.º 9 da Cláusula 29.ª, uma sanção pecuniária no valor de 100 EUR;
 - vii. Por cada dia de atraso na resolução de inconformidades nos termos do nº 6 da cláusula 32ª, uma sanção pecuniária de 150 EUR;
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da adjudicatária e as consequências do incumprimento.
3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.



Cláusula 16.ª

Caução

1. O adjudicatário garantirá por caução o exato e pontual cumprimento das obrigações que assume com a celebração do contrato. A caução a prestar será de 5% do preço contratual e será prestada por depósito em dinheiro ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, ou mediante garantia bancária à primeira solicitação ou seguro caução.
2. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, pode ser executada pela AMA sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo adjudicatário das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.
3. A resolução do contrato pela AMA não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.
4. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o adjudicatário na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 15 dias após notificação pela AMA para esse efeito.
5. A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 17.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 18.ª

Legislação aplicável

Em tudo o omissa neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.





CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 19.ª

Caracterização da prestação de serviços

1. A prestação de serviços de limpeza a contratar engloba a intervenção nas áreas dos edifícios em conformidade com o estipulado no plano de limpeza previsto nas presentes cláusulas técnicas, as quais referem a caracterização específica da prestação dos serviços e outras condições cuja execução é imperativa, por forma a manter os espaços em ótimas condições de higiene, limpeza e conforto.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação e regulamentação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:
 - a) Obrigação de realizar as atividades previstas para a prestação de serviços objeto do contrato de acordo com o estabelecido no presente caderno de encargos e nos demais documentos que o integram;
 - b) Obrigação de apresentar a documentação exigível nos termos definidos no presente caderno de encargos e nos demais documentos que o integram;
 - c) Obrigação de afetar à prestação dos serviços uma equipa de acordo com estabelecido no presente caderno de encargos e nos demais documentos que o integram;
 - d) Comunicar à AMA a nomeação do gestor do contrato, bem como quaisquer alterações relativas à sua nomeação.
3. A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 20.ª

Obrigações da adjudicatária

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para a adjudicatária as seguintes obrigações principais, de acordo com o estabelecido no presente Caderno de Encargos:
2. Obrigação de realizar a limpeza das instalações, com o fornecimento dos produtos necessários e adequados;
3. Obrigação de apresentar documentação sobre a prestação do serviço, de acordo com o estabelecido no presente Caderno de Encargos;
4. Obrigação de afetar equipas de limpeza à prestação do serviço, nos termos do presente Caderno de Encargos;
5. Obrigação de efetuar em todas as instalações, inspeções regulares por contacto direto ao pessoal de





limpeza, nos termos do presente Caderno de Encargos;

6. Obrigação de informar previamente a AMA, de qualquer substituição que pretenda efetuar, por qualquer motivo;
7. Obrigação de substituir os elementos afetos à prestação de serviço quando solicitado.
8. Obrigação de manter uma estrutura capaz de assegurar todos os serviços compreendidos no objeto do contrato;
9. A título acessório, a adjudicatária fica ainda obrigada, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 21ª

Responsabilidade

1. A adjudicatária assume integral responsabilidade pelos serviços contratados, sendo a única responsável perante a AMA pela boa execução dos mesmos.
2. A adjudicatária será responsável por todos os prejuízos e danos causados à AMA ou a terceiros que, por qualquer motivo, resultem da atividade, da atuação do seu pessoal ou da deficiente execução dos serviços objeto do contrato.
3. A adjudicatária será também responsável por todos os prejuízos e danos causados nas instalações onde prestam serviço e a terceiros que, por qualquer motivo, resultem da sua atividade, da atuação do seu pessoal ou da deficiente execução dos serviços objeto do contrato.
4. A adjudicatária responde nomeadamente por quaisquer erros, deficiências ou omissões na prestação de serviços, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se a adjudicatária provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito pela AMA.
5. Sempre que os erros, deficiências ou omissões na prestação de serviços resultem de dados fornecidos pela AMA, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do Código dos Contratos Públicos.
6. Em qualquer altura e logo que solicitado pela AMA, a adjudicatária obriga-se a corrigir os erros, as deficiências ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar executá-los por conta da adjudicatária, sempre que a responsabilidade dos mesmos lhe seja imputável.
7. A AMA reserva-se o direito de supervisionar e controlar o modo de execução da prestação de serviços, diretamente ou através de seus representantes designados para o efeito.
8. As ações de supervisão e controlo da AMA em nada alteram ou diminuem a responsabilidade da adjudicatária no que se refere à sua prestação de serviços.





Cláusula 22ª

Supervisão da Prestação de Serviços

1. A fim de assegurar o correto desempenho da prestação de serviços, a adjudicatária, através de responsáveis de supervisão, efetuará inspeções regulares por contacto direto ao pessoal da limpeza.
2. As visitas de inspeção para monitorização nas instalações da prestação dos serviços de limpeza deverão ter a duração adequada a acompanhar a execução da limpeza em cada uma das instalações e ser realizadas pelo menos com periodicidade mensal, por requisição da Unidade de Gestão.
3. Em cada inspeção o supervisor deverá registar a sua entrada e saída junto da equipa de segurança quando exista, ou do Gestor da Loja ou quem este designar para esse efeito, devendo reportar à Unidade de Gestão ou à pessoa a quem a AMA designar essa competência as suas conclusões sobre a monitorização e controlo de execução dos serviços.
4. A adjudicatária deve comparecer em reuniões mensais com a Unidade de Gestão ou pessoa a quem a AMA designar essa competência, e apresentar (até ao dia útil seguinte) os relatórios de inspeção com indicação do dia, hora de início e de fim de inspeção e resultados obtidos, designadamente a nível de limpeza do pavimento, instalações sanitárias, limpeza de pó e dedadas, limpeza de cinzeiros e recipientes do lixo.
5. A adjudicatária deve ter disponibilidade para, quando for necessário, resolver situações excecionais que ocorram durante a execução do contrato.

Cláusula 23ª

Perfil, fardamento e identificação do pessoal

1. A adjudicatária obriga-se a ter ao seu serviço pessoal de reconhecida idoneidade moral, aptidão física e adequada formação profissional.
2. A adjudicatária obriga-se a manter a disciplina e a boa apresentação do seu pessoal.
3. O pessoal deverá dispor de fardamento próprio que permita a sua identificação.
4. O pessoal deverá estar permanentemente munido de credencial ou outro documento de identificação, emitido pela adjudicatária.

Cláusula 24ª

Substituição de Pessoal

1. A adjudicatária deve informar previamente a AMA e a respetiva Unidade de Gestão, ou pessoa a quem a AMA designar essa competência, de qualquer substituição de pessoal que pretenda efetuar.
2. Os novos elementos devem ser previamente informados sobre as particularidades do serviço que vão efetuar.
3. A AMA pode solicitar a substituição dos trabalhadores, incluindo responsáveis de supervisão, sempre que verifique que não reúnem as condições necessárias ao desempenho das suas funções, designadamente





incorreção no trato, desleixo, ou negligência na execução do serviço, mediante simples comunicação por escrito, fundamentando o pedido.

4. A adjudicatária obriga-se a substituir qualquer elemento do seu pessoal, desde que solicitado nos termos do número anterior, no prazo de 5 dias úteis.

Cláusula 25ª

Fiscalização e Controle de Qualidade

1. Fica reservado à AMA o direito de fiscalizar e dirigir o modo de execução da prestação dos serviços.
2. O poder de direção consiste no poder de dar instruções e orientações na forma como o contrato é cumprido e executado pela adjudicatária.
3. O exercício do direito de fiscalização pela AMA não diminui, de qualquer modo, a responsabilidade da adjudicatária, no caso de se verificar posteriormente a deficiente execução do contrato ou das instruções e orientações da AMA.
4. A deficiente execução do serviço poderá dar lugar a reclamação escrita, por parte da AMA, a qual deverá ser objeto de resposta e resolução no prazo de cinco dias úteis.

Cláusula 26ª

Legislação laboral e contratos de pessoal

1. A adjudicatária deverá respeitar toda a legislação em vigor, na parte que lhe for aplicável, devendo nomeadamente observar as prescrições legais sobre a sanidade, salários mínimos, horários de trabalho, segurança e responsabilidade por acidentes de trabalho, sendo a única responsável por quaisquer determinações ou sanções que lhe sejam impostas por entidades oficiais.
2. A adjudicatária obriga-se a afixar no local de trabalho os mapas de horário de trabalho.
3. A adjudicatária obriga-se ainda a enviar à AMA, quando solicitado, a apresentação de documentação que comprove estarem abrangidos pelo regime geral de segurança social os trabalhadores alocados à execução contratual, bem como de documentação referente ao cumprimento das regras e legislação em vigor, no que diz respeito a turnos, horários, rotatividade de trabalhadores e gozo de folgas.
4. Findo o contrato, independentemente do fundamento da cessação, o destino do pessoal e as consequências emergentes dos contratos de trabalho celebrados são da responsabilidade da adjudicatária.

Cláusula 27ª

Equipamentos, produtos e utilização das instalações

1. A adjudicatária deve:
 - a) Fornecer todos os produtos de limpeza necessários em qualidade e quantidade adequadas.



- b) Disponibilizar todos os utensílios e equipamentos necessários à execução dos serviços de limpeza, considerando as especificidades dos locais abrangidos, designadamente, equipamentos para trabalhos de limpeza em altura para limpezas profundas, de vidros e de caixilharias, equipamentos para limpeza e vitrificação de pavimentos.
2. A adjudicatária é responsável pela correta utilização das instalações e equipamentos que lhe forem confiadas, não lhes dando uso diferente do que lhes é devido.
 3. A adjudicatária obriga-se a devolver os bens que lhe tenham sido confiados, em perfeito estado de utilização, sem prejuízo do normal desgaste decorrente da sua correta utilização.
 4. São da responsabilidade da AMA as despesas com a água e eletricidade necessárias à prestação do serviço.

Cláusula 28ª

Caracterização Específica da Prestação de Serviços

1. A adjudicatária será responsável pela limpeza das instalações utilizadas pelos serviços, empresas e público e quaisquer outros bens nelas residentes, com fornecimento dos produtos necessários e adequados.
2. Os serviços de limpeza a prestar em cada local estão definidos no Anexo I ao presente Caderno de Encargos e devem ser realizados em conformidade com as especificações técnicas definidas no Anexo II ao presente Caderno de Encargos.
3. Os serviços de limpeza a prestar em cada local devem ser realizados em conformidade com os níveis de serviço definidos no presente caderno de encargos.

Cláusula 29ª

Composição das Equipas e Horários de Trabalho

1. A composição das Equipas e Horários de Trabalho dos serviços de limpeza a prestar em cada local estão definidos no Anexo I ao presente Caderno de Encargos, não sendo admissíveis suspensões da prestação de serviços baseadas em ausência, por motivo de férias, doença ou outro, de qualquer dos elementos da equipa.
2. A carga horária fixada no Anexo I ao presente Caderno de Encargos corresponde às horas estimadas de serviço a prestar no período de execução do contrato.
3. As horas de limpeza regular estimadas ou de banco de horas poderão aumentar caso o preço apresentado pela adjudicatária para efeitos de adjudicação seja inferior ao preço contratual estipulado no n.º 1 da cláusula 4.ª do presente caderno de encargos.
4. Caso se verifique qualquer alteração relativamente às instalações e ou aos horários de funcionamento das Lojas de Cidadão esta reserva-se o direito de alterar os horários e/ou a composição das equipas da prestação de serviços, com uma antecedência mínima de 15 dias relativamente à data de produção de efeitos dessa alteração.



5. Os serviços terão início na data em que o contrato a celebrar inicie a produção dos seus efeitos, mas poderão cessar a todo o tempo, para todas as instalações ou individualmente para qualquer das instalações mediante comunicação efetuada pela AMA com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data em que pretende ver produzidos os respetivos efeitos, não conferindo tal cessação o direito a qualquer valor, a qualquer título, indemnizatório ou outro, por parte da AMA à Adjudicatária.
6. O contrato a celebrar inclui um Banco de Horas a prestar de acordo com as necessidades e por requisição da AMA, para os serviços de Limpeza, conforme Anexos I e II
7. O número de horas e tipologia de serviços previstas no Banco de Horas definido no Anexo I do presente Caderno de Encargos, é meramente indicativo e constitui uma estimativa, reservando-se a AMA o direito de utilizar ou não as horas ali previstas nas tipologias indicadas, ou noutras previstas no contrato e que se venham a revelar necessárias.
8. A não utilização por parte da AMA das horas estimadas no banco de horas não confere à adjudicatária o direito a qualquer valor, a qualquer título, indemnizatório ou outro.
9. Os serviços do banco de horas serão prestados nas datas e horários indicados pela AMA, desde que solicitados com 5 dias úteis de antecedência, salvo nos casos de justificada urgência. A solicitação pode ser transmitida por qualquer meio escrito ou, excecionalmente e em casos de urgência, por telefone e confirmada posteriormente por escrito.
10. Os serviços do Banco de Horas são prestados em regime diurno, estão incluídos no preço do Contrato a celebrar, de acordo com o preço hora/trabalhador apresentado na proposta da adjudicatária.

Cláusula 30ª

Níveis de Serviço

1. Os serviços de limpeza devem ser realizados em conformidade com os níveis de serviço indicados em seguida:
 - a) A prestação de serviços de limpeza deverá ser integralmente executada nas instalações identificadas no presente caderno de encargos;
 - b) É responsabilidade da adjudicatária controlar a qualidade da prestação de serviços de limpeza executados nas instalações que lhe estão afetas, bem como o controlo dos produtos de limpeza e equipamentos utilizados nessa prestação, determinando a sua substituição se necessário, bem como a apresentação dos trabalhadores ao serviço (ex.: incorreção no trato, desleixo ou negligência na execução do serviço);
 - c) Durante a vigência do contrato, a AMA reserva-se no direito de proceder à verificação dos produtos e à inspeção dos equipamentos, sempre que o entenda conveniente, podendo, caso se justifique, mandar suspender e/ou substituir a utilização de qualquer produto ou equipamento;





- d)** A AMA poderá, em qualquer altura, determinar a substituição do pessoal que entenda não dever autorizar a permanecer nas suas instalações;
- e)** Todos os produtos de limpeza, materiais e equipamentos necessários ao serviço de limpeza são da responsabilidade da adjudicatária;
- f)** Todos os produtos de limpeza, lavagem, desengorduramento e desodorização a utilizar devem ser fornecidos em quantidade e qualidade adequada à limpeza das diferentes superfícies (opacas e translúcidas, pavimentos, mobiliário, metais, equipamentos elétricos, etc.), assumindo a adjudicatária inteira e exclusiva responsabilidade pelos produtos que usar, nomeadamente no que respeita a eventuais danos que posteriormente se verifiquem, desde que atribuíveis àqueles;
- g)** É da inteira responsabilidade da adjudicatária o destino a dar aos resíduos produzidos ou recolhidos no decurso da sua atividade, sem prejuízo de poder utilizar as estruturas da AMA destinadas à recolha de resíduos e efluentes, sempre que exista, se mostre adequada e mediante autorização prévia;
- h)** No seguimento do ponto anterior a adjudicatária deve fazer a recolha seletiva dos resíduos com posterior encaminhamento para reciclagem;
- i)** É da responsabilidade e encargo da adjudicatária a aquisição de todo o material móvel necessário aos trabalhos da prestação de serviços (viaturas, máquinas, equipamentos, ferramentas, utensílios e restantes produtos), bem como todos os gastos com a sua manutenção e conservação em perfeito estado de funcionamento, durante o período de vigência do contrato;
- j)** Caso a AMA ceda equipamentos de limpeza para utilização por parte da adjudicatária, será elaborado um documento de consignação que registará o estado em que os equipamentos são entregues, bem como eventuais anomalias ou necessidades de intervenção que se considerem necessárias para a sua operacionalidade em condições adequadas;
- k)** A adjudicatária obriga-se a apresentar à AMA uma relação, por categorias profissionais, com indicação dos nomes dos trabalhadores e áreas a que estão afetos ao serviço. Da referida listagem constará, igualmente, a natureza do vínculo laboral entre os trabalhadores aí referidos e a adjudicatária, bem como a data de início e duração;
- l)** A adjudicatária obriga-se a manter, sempre que possível com recurso a um sistema automático, e a disponibilizar os registos de tempo de trabalho dos trabalhadores ao serviço, em registo informático de fácil consulta;
- m)** A adjudicatária deverá cumprir todas as disposições legais e regulamentares em vigor, relativamente a todo o seu pessoal, assegurando tal procedimento junto de eventuais subcontratados, respondendo plenamente pela sua observância perante a AMA;





- n) A adjudicatária deve assegurar a qualidade dos serviços de limpeza garantindo os resultados identificados na especificação dos serviços de limpeza constantes no Anexo II do presente Caderno de Encargos, devendo garantir na limpeza profunda do pavimento a utilização de máquinas rotativas auto-lavadoras, adequadas aos pisos de cada instalação, com função de aspiração de água e enceramento;
 - o) A adjudicatária deve respeitar os códigos de cores para os panos e utensílios a utilizar, bem como a sinalética de segurança que lhe seja exigida pela AMA;
 - p) A AMA garantirá à adjudicatária o acesso às instalações para a prestação do serviço, devendo respeitar as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para o acesso e circulação nas instalações;
 - q) É da responsabilidade da adjudicatária a gestão operacional (colocação e reposição) dos consumíveis necessários à manutenção em perfeito estado das instalações sanitárias;
 - r) Quando aplicável, nas escadas interiores as fitas antiderrapantes não podem ser limpas com água, devendo ser apenas varridas. A lavagem dos degraus em pedra deverá ser efetuada com uma esfregona húmida bem espremida;
 - s) Para acesso às instalações serão entregues as chaves às equipas de limpeza, sendo nesse momento assinado termo de responsabilidade por quem ficar com a guarda das chaves, sendo da responsabilidade da adjudicatária a substituição integral das fechaduras e novo lote de chaves, em caso de extravio das que foram entregues pela AMA.
 - t) No momento de entrada e saída das instalações deverão proceder à desativação e ativação do alarme, assegurando que não ocorra falso alarme sob pena de responsabilização sobre o envio não justificado do piquete de intervenção da segurança;
2. A adjudicatária compromete-se a cumprir todas as normas ambientais aplicáveis à presente prestação de serviços.

Cláusula 31ª

Reporte e Monitorização

- 1. É obrigação da adjudicatária produzir os seguintes relatórios de suporte à gestão do contrato:
 - a) Relatórios de faturação; e
 - b) Relatórios de níveis de serviço.
- 2. A adjudicatária deverá enviar os relatórios de faturação à AMA com uma periodicidade trimestral, devendo estes ser enviados até ao 5º dia útil do mês a seguir ao trimestre a que respeitam.
- 3. Os relatórios de níveis de serviço deverão ser enviados à AMA com uma periodicidade mensal, até ao 3º dia útil do mês a seguir ao período a que respeitam.
- 4. O não envio dos referidos relatórios, ou a existência de erros ou omissões nos mesmos que não permitam





monitorizar o contrato celebrado, terá um efeito suspensivo no pagamento das faturas em dívida até à regularização da situação em causa.

5. Os relatórios de gestão serão emitidos tendo em conta a informação agregada ao nível do contrato a celebrar.
6. Os relatórios de faturação deverão conter, com a agregação de informação acima indicada, os seguintes elementos:
 - a) Locais de prestação do serviço;
 - b) Informação agregada da faturação relativa ao serviço prestado;
 - c) Serviços fornecidos, com indicação da duração do contrato e dos serviços previstos;
 - d) Quantidade de produtos e equipamentos utilizados;
 - e) Preço dos serviços fornecidos (valor total do contrato e valor unitário).
7. Os relatórios de níveis de serviço deverão conter, com a agregação da informação acima indicada, os seguintes elementos:
 - a) Serviços fornecidos;
 - b) Volume e tipo de serviços fornecidos (com datas e locais de fornecimento);
 - c) Lista com identificação da espécie e quantidade dos produtos e equipamentos de limpeza utilizados;
 - d) Identificação e quantificação do pessoal afeto aos diversos serviços;
 - e) Número de horas de prestação de serviços realizadas ao abrigo do Banco de Horas;
 - f) Informação sobre os resultados de auditorias ao estado da limpeza e respetiva justificação;
 - g) Tipo e quantidade de serviços, incluindo produtos e equipamentos, sem a qualidade requerida;
 - h) Informação sobre incumprimentos relativos a número de horas/recursos contratados, realmente afetos ao serviço e respetiva justificação;
 - i) Justificação dos incumprimentos;
 - j) Sanções aplicadas e justificação.

Cláusula 32ª

Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza

1. A avaliação do estado da limpeza é efetuada com recurso a auditorias onde o avaliador definirá se o estado da instalação analisada após a limpeza está conforme os resultados definidos no Anexo II do presente Caderno de Encargos e cumpre as condições os requisitos e níveis de serviço definidos no presente Caderno de Encargos.
2. As auditorias são realizadas em cada local pela respetiva Unidade de Gestão ou pessoa a quem a AMA





designar essa competência, acompanhado pelo Responsável da Limpeza por parte da adjudicatária, sendo que uma eventual não comparência deste último não o desvincula dos resultados da auditoria;

3. Deverão ser realizadas as auditorias necessárias de acordo com o solicitado pela AMA, conforme previsto no presente Caderno de Encargos.
4. Nas auditorias previstas nos números anteriores é atribuída uma avaliação de 0 (zero) ou 1 (um), correspondendo a avaliação (0) zero a um estado de limpeza não conforme e a avaliação (1) um a um estado de limpeza conforme. Uma avaliação do Estado de Limpeza é considerada conforme se o resultado for igual ou superior a 80%;
5. As auditorias devem ser solicitadas à adjudicatária através dos contactos fornecidos por esta, com 5 dias de antecedência;
6. As situações que no decurso da auditoria sejam identificadas como não conformes com o Anexo II do presente Caderno de Encargos deverão ser resolvidas pela adjudicatária no prazo de 5 dias úteis;
7. A avaliação dos processos e meios utilizados é efetuada continuamente pelo Gestor de Contrato, podendo suportar-se nas auditorias realizadas ao estado da limpeza e em informações dos colaboradores dos organismos;

Cláusula 33ª

Dever de mútua colaboração

A adjudicatária deverá apresentar relatórios sobre o desempenho do serviço de Limpeza, com ênfase nas dificuldades sentidas e propondo soluções de melhoria, as quais serão objeto de análise e tratamento pela AMA.



ANEXO I

CARACTERIZAÇÃO ESPECÍFICA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, COMPOSIÇÃO DAS EQUIPAS E HORÁRIO DE TRABALHO

LOCAL	TIPO	RH	Dia Semana	Hora entrada	Hora saída	Horas p/ RH	Horas p/ DIA	2022 (Horas)	2023 (Horas)	2024 (Horas)	2025 (Horas)	T (Horas)
SANTA MARTA (SEDE)	PERM DU	1	DU	13:00	16:00	3,00	3,00	474,00	750,00	759,00	279,00	2 262,00
	PROG DU	5	DU	06:00	09:00	3,00	15,00	2 370,00	3 750,00	3 795,00	1 395,00	11 310,00
ABRANCHES FERRÃO (SEDE)	PERM DU	1	DU	13:00	16:00	3,00	3,00	474,00	750,00	759,00	279,00	2 262,00
	PROG DU	2	DU	06:00	09:00	3,00	6,00	948,00	1 500,00	1 518,00	558,00	4 524,00
AVEIRO	PERM DU	1	DU	08:30	19:30	11,00	11,00	1 738,00	2 750,00	2 783,00	1 023,00	8 294,00
	PROG DU	4	DU	06:00	08:30	2,50	10,00	1 580,00	2 500,00	2 530,00	930,00	7 540,00
	PERM SAB	1	SAB	09:00	15:00	6,00	6,00	198,00	306,00	306,00	114,00	924,00
	PROG SAB	4	SAB	07:00	09:00	2,00	8,00	264,00	408,00	408,00	152,00	1 232,00
BRAGA	PERM DU	1	DU	08:30	19:30	11,00	11,00	1 738,00	2 750,00	2 783,00	1 023,00	8 294,00
	PROG DU	4	DU	06:00	08:30	2,50	10,00	1 580,00	2 500,00	2 530,00	930,00	7 540,00
	PERM SAB	1	SAB	09:00	15:00	6,00	6,00	198,00	306,00	306,00	114,00	924,00
	PROG SAB	4	SAB	06:30	09:00	2,50	10,00	330,00	510,00	510,00	190,00	1 540,00
COIMBRA	PERM DU	1	DU	08:30	19:30	11,00	11,00	1 738,00	2 750,00	2 783,00	1 023,00	8 294,00
	PROG DU	4	DU	06:00	08:30	2,50	10,00	1 580,00	2 500,00	2 530,00	930,00	7 540,00
	PERM SAB	1	SAB	09:00	15:00	6,00	6,00	198,00	306,00	306,00	114,00	924,00
	PROG SAB	4	SAB	07:00	09:00	2,00	8,00	264,00	408,00	408,00	152,00	1 232,00
FARO	PERM DU	1	DU	08:30	19:00	10,50	10,50	1 659,00	2 625,00	2 656,50	976,50	7 917,00
	PROG DU	4	DU	06:30	08:30	2,00	8,00	1 264,00	2 000,00	2 024,00	744,00	6 032,00
	PERM SAB	1	SAB	09:00	13:00	4,00	4,00	132,00	204,00	204,00	76,00	616,00
	PROG SAB	4	SAB	07:00	09:00	2,00	8,00	264,00	408,00	408,00	152,00	1 232,00
LARANJEIRAS	PERM DU	1	DU	08:30	19:30	11,00	11,00	1 738,00	2 750,00	2 783,00	1 023,00	8 294,00
	PROG DU	6	DU	06:00	08:30	2,50	15,00	2 370,00	3 750,00	3 795,00	1 395,00	11 310,00
	PERM SAB	1	SAB	09:00	15:00	6,00	6,00	198,00	306,00	306,00	114,00	924,00
	PROG SAB	6	SAB	06:30	09:00	2,50	15,00	495,00	765,00	765,00	285,00	2 310,00
MARVILA	PERM DU	1	DU	09:00	19:00	10,00	10,00	1 580,00	2 500,00	2 530,00	930,00	7 540,00
	PROG DU	4	DU	07:00	09:00	2,00	8,00	1 264,00	2 000,00	2 024,00	744,00	6 032,00
	PERM SAB	1	SAB	09:00	13:00	4,00	4,00	132,00	204,00	204,00	76,00	616,00
	PROG SAB	4	SAB	07:00	09:00	2,00	8,00	264,00	408,00	408,00	152,00	1 232,00
ODIVELAS	PERM DU	1	DU	08:30	19:30	11,00	11,00	1 738,00	2 750,00	2 783,00	1 023,00	8 294,00
	PROG DU	4	DU	06:00	08:30	2,50	10,00	1 580,00	2 500,00	2 530,00	930,00	7 540,00
	PERM SAB	1	SAB	09:00	15:00	6,00	6,00	198,00	306,00	306,00	114,00	924,00
	PROG SAB	4	SAB	06:30	09:00	2,50	10,00	330,00	510,00	510,00	190,00	1 540,00
PORTO	PERM DU	1	DU	08:30	19:30	11,00	11,00	1 738,00	2 750,00	2 783,00	1 023,00	8 294,00
	PROG DU	6	DU	06:00	08:30	2,50	15,00	2 370,00	3 750,00	3 795,00	1 395,00	11 310,00
	PERM SAB	1	SAB	09:00	15:00	6,00	6,00	198,00	306,00	306,00	114,00	924,00
	PROG SAB	6	SAB	06:30	09:00	2,50	15,00	495,00	765,00	765,00	285,00	2 310,00
SETÚBAL	PERM DU	1	DU	08:30	19:30	11,00	11,00	1 738,00	2 750,00	2 783,00	1 023,00	8 294,00
	PROG DU	4	DU	06:00	08:30	2,50	10,00	1 580,00	2 500,00	2 530,00	930,00	7 540,00
	PERM SAB	1	SAB	09:00	15:00	6,00	6,00	198,00	306,00	306,00	114,00	924,00

	PROG SAB	4	SAB	06:30	09:00	2,50	10,00	330,00	510,00	510,00	190,00	1 540,00
VILA NOVA GAIA	PERM DU	1	DU	09:00	19:00	10,00	10,00	1 580,00	2 500,00	2 530,00	930,00	7 540,00
	PROG DU	4	DU	07:00	09:00	2,00	8,00	1 264,00	2 000,00	2 024,00	744,00	6 032,00
	PERM SAB	1	SAB	09:00	13:00	4,00	4,00	132,00	204,00	204,00	76,00	616,00
	PROG SAB	4	SAB	07:00	09:00	2,00	8,00	264,00	408,00	408,00	152,00	1 232,00
VISEU	PERM DU	1	DU	08:30	19:30	11,00	11,00	1 738,00	2 750,00	2 783,00	1 023,00	8 294,00
	PROG DU	4	DU	06:00	08:30	2,50	10,00	1 580,00	2 500,00	2 530,00	930,00	7 540,00
	PERM SAB	1	SAB	09:00	15:00	6,00	6,00	198,00	306,00	306,00	114,00	924,00
	PROG SAB	4	SAB	06:30	09:00	2,50	10,00	330,00	510,00	510,00	190,00	1 540,00
BORBA	PROG DU	1	DU	15:00	17:00	2,00	2,00	316,00	500,00	506,00	186,00	1 508,00
CASTELO BRANCO	PROG DU	1	DU	15:00	17:00	2,00	2,00	316,00	500,00	506,00	186,00	1 508,00
GONDOMAR	PROG DU	1	DU	15:00	17:00	2,00	2,00	316,00	500,00	506,00	186,00	1 508,00
GUARDA	PROG DU	1	DU	15:00	17:00	2,00	2,00	316,00	500,00	506,00	186,00	1 508,00
MURÇA	PROG DU	1	DU	15:00	17:00	2,00	2,00	316,00	500,00	506,00	186,00	1 508,00
SERPA	PROG DU	1	DU	15:00	17:00	2,00	2,00	316,00	500,00	506,00	186,00	1 508,00
TAVIRA	PROG DU	1	DU	15:00	17:00	2,00	2,00	316,00	500,00	506,00	186,00	1 508,00
VILA NOVA BARQUINHA	PROG DU	1	DU	15:00	17:00	2,00	2,00	316,00	500,00	506,00	186,00	1 508,00
TOTAL	PERM DU		DU					19 671,00	31 125,00	31 498,50	11 578,50	93 873,00
	PROG DU		DU					23 858,00	37 750,00	38 203,00	14 043,00	113 854,00
	PERM SAB		SAB					1 980,00	3 060,00	3 060,00	1 140,00	9 240,00
	PROG SAB		SAB					3 630,00	5 610,00	5 610,00	2 090,00	16 940,00
	TOTAL							49 139,00	77 545,00	78 371,50	28 851,50	233 907,00
TOTAL BANCO HORAS (BH)	SUPERVISÃO											756
	BH VIDROS											2100
	BH PROFUNDA											23880
	BH EXTERIOR											109
	TOTAL											26845

Legenda:

PERM DU	Permanente Dias Úteis
PROG DU	Programada Dias Úteis
PERM SAB	Permanente sábado
PROG SAB	Programada sábado
SUP	Supervisão
BHV	Limpeza de vidros
BHP	Limpeza profunda

BHE	Limpeza exterior
DU	Dias Úteis
SAB	Sábados

ANEXO II

Especificações dos serviços de limpeza

Serviços de Limpeza - Limpeza Programada Regular

Especificações para Gabinetes, Salas de Reunião, Arquivo Documental, Open Spaces, Zonas de Circulação Privadas de Pessoal, Elevadores, Escadarias e Varandas.

1	Principais Características	Resultados
1.1	Limpeza do pó, dedadas e humidades dos corrimãos e puxadores de portas	Ausência de pó, dedadas e humidades nos corrimãos e puxadores de portas.
1.2	Limpeza de interruptores de luz	Ausência de pó, dedadas e sujidades nos interruptores de luz.
1.3	Limpeza de pó, dedadas e humidades dos móveis e dos utensílios/ equipamentos de escritório, informática e comunicações (p.ex. bengaleiros e fotocopiadoras, telefones e faxes)	Ausência de pó, dedadas e humidades nos móveis e nos utensílios/equipamentos de escritório, de informática e de comunicações.
1.4	Limpeza / lavagem do pavimento de compartimentos, halls, corredores, passadiços, entradas, patamares, escadas e elevadores	Não existência óbvia de areias ou pós no pavimento.
1.5	Aspiração de tapetes, carpetes e alcatifas	Ausência de pó, areias ou outros resíduos sólidos visíveis.
1.6	Despejo e limpeza de recipientes do lixo (quando não assegurado por serviços de piquete)	Os recipientes do lixo não podem conter resíduos no seu interior e sujidades óbvias no seu exterior, devendo ser efetuada a recolha e substituição dos sacos que possuam lixos; Remoção de todos os resíduos para o exterior das instalações e sua colocação nos recipientes/contentores destinados para o efeito, respeitando o horário legalmente definido, as condições adequadas ao tipo de resíduos recolhidos e os procedimentos ambientais e de gestão de resíduos da Entidade Adjudicante.

ESPECIFICAÇÕES PARA ZONAS DE ATENDIMENTO E CIRCULAÇÃO PÚBLICAS, INCLUINDO ELEVADORES, ESCADARIAS E VARANDAS

1	Principais Características	Resultados
1.1	Limpeza do pó, dedadas e humidades dos corrimãos e puxadores de portas	Ausência de pó, dedadas e humidades nos corrimãos e puxadores de portas.
1.2	Limpeza de interruptores de luz	Ausência de pó, dedadas e sujidades nos interruptores de luz.
1.3	Limpeza dos balcões de atendimento	Não existência de manchas, resíduos, pó ou autocolantes, com especial enfoque nas áreas mais manuseadas.
1.4	Despejo e limpeza de cinzeiros e recipientes do lixo (quando não assegurado por serviços de piquete)	Os recipientes do lixo e cinzeiros não podem conter resíduos no seu interior e sujidades óbvias no seu exterior, devendo ser efetuada a recolha e substituição dos sacos que possuam lixos.
1.5	Limpeza superfícies, incluindo pavimento, paredes e mobiliário e portas	Não existência óbvia de pó ou areias; Ausência dedadas, manchas, marcas, sujidades, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados, em todas as superfícies; Não existência de resíduos (papeléis, embalagens, outros); Não existência de manchas, resíduos ou pó, escritos, desenhos ou outras marcas resultantes de canetas ou tintas passíveis de remoção, nas portas e paredes, incluindo colunas e pilares.
1.6	Limpeza de equipamento especial, tais como escadas rolantes elevadores e aparelhos telefónicos públicos	Não existência óbvia de pó ou areias; Não existência de resíduos (papeléis, embalagens, outros); Não existência de manchas, líquidos derramados, pastilhas ou outros resíduos impregnados; Não existência de escritos, desenhos ou outras marcas resultantes de canetas ou tintas passíveis de remoção; Os aparelhos telefónicos devem estar devidamente higienizados (handset); Devem apresentar o seu aspeto original resultante de intervenções de lavagem ou outras consoante as características do material que as constituam.

ESPECIFICAÇÕES PARA INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

1 Principais Características		Resultados
1.1	Limpeza do pó, dedadas e humidades nos puxadores de portas	Ausência de pó, dedadas e humidades nos corrimãos e puxadores de portas.
1.2	Limpeza de interruptores de luz	Ausência de pó, dedadas e sujidades nos interruptores de luz.
1.3	Limpeza de pó, dedadas e humidades dos móveis e dos utensílios/equipamentos de wc (p. ex. suportes de rolos de papel higiénico e dispensadores de sabonete)	Ausência de pó, dedadas e humidades nos móveis e nos utensílios/equipamentos de wc.
1.4	Limpeza de equipamento sanitário (inclui lavatórios, sanitas, urinóis, chuveiros ou outros)	Ausência de maus cheiros; Os equipamentos deverão encontrar-se devidamente higienizados / desinfetados, não possuindo quaisquer manchas ou sujidades; As torneiras e tubagens deverão apresentar um aspeto abrilhantado.
1.5	Limpeza de vidros e espelhos	Não existência de manchas, resíduos ou pó - especial enfoque nas áreas manuseadas ou em tudo o que perturbe a visibilidade através dos mesmos.
1.6	Abastecimento correto e regular das instalações sanitárias com consumíveis sanitários (quando não assegurado por serviços de piquete)	Ausência de falhas no abastecimento dos consumíveis; Correta reposição (i.e. não haver produto fora dos suportes, para os utentes reporem).
1.7	Despejo e limpeza de recipientes do lixo (quando não assegurado por serviços de piquete)	Os recipientes do lixo não podem conter resíduos no seu interior e sujidades óbvias no seu exterior, devendo ser efetuada a recolha e substituição dos sacos que possuam resíduos; Remoção de todos os resíduos para o exterior das instalações e sua colocação nos recipientes/contenedores destinados para o efeito, respeitando o horário legalmente definido, as condições adequadas ao tipo de lixo recolhido e os procedimentos ambientais e de gestão de resíduos da Entidade Adjudicante.
1.8	Limpeza superfícies, incluindo pavimento e paredes	Ausência de pó, dedadas, manchas, marcas, sujidades, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados em todas as superfícies; Ausência de maus cheiros.

ESPECIFICAÇÕES

SERVIÇOS DE LIMPEZA - LIMPEZA PROGRAMADA PROFUNDA

ESPECIFICAÇÕES PARA GABINETES, SALAS DE REUNIÃO, ARQUIVO DOCUMENTAL, OPEN SPACES, ZONAS DE CIRCULAÇÃO PRIVADAS DE PESSOAL, ELEVADORES, ESCADARIAS E VARANDAS.

1 Principais Características		Resultados
1.1	Limpeza de metais	Ausência de pó, manchas ou sujidades nos metais; Os metais deverão apresentar, sempre que as características do material o permitam, um aspecto polido.
1.2	Limpeza de rodapés	Ausência de pó, manchas ou sujidades nos rodapés.
1.3	Limpeza do pó e dedadas em locais elevados, nomeadamente nas partes superiores de estantes, armários e outros móveis	Ausência de pó e dedadas dos locais a limpar.
1.4	Limpeza profunda dos tectos	Ausência de pó, dedadas, teias de aranha, manchas, marcas ou outros resíduos sólidos e líquidos passíveis de remoção dos tectos e dos pontos de iluminação neles colocados.
1.5	Limpeza das ombreiras das portas	Ausência de pó, manchas ou sujidades nas ombreiras das portas.
1.6	Limpeza de portas interiores e exteriores	Não existência de pó, manchas, lamas e resíduos sólidos incrustados ou líquidos; Não existência de escritos, desenhos ou outras marcas resultantes de caneta ou outras tintas possíveis de remoção.
1.7	Desinfecção de telefones	Os telefones deverão encontrar-se higienizados / desinfetados, não possuindo quaisquer manchas ou sujidades.
1.8	Limpeza / lavagem de varandas, terraços e logradouros exteriores	Não existência de lixo ou outros resíduos sólidos visíveis (papéis, embalagens ou outros detritos) depositados no chão e em floreiras/locais ajardinados; Não existência de manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados; O pavimento das varandas, terraços e logradouros deverá apresentar um aspecto abrilhantado, resultante da sua lavagem de acordo com o tipo de material que o compõe; Ralos de esgotos com possibilidade de escoamento total das águas.
1.9	Limpeza de objectos em madeira com produtos adequados à sua protecção e lustro	Não existência de dedadas, manchas, marcas, líquidos ou sujidades óbvias; Deverão apresentar um aspecto abrilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa.
1.10	Tratamento de cadeiras e sofás de pele com produtos adequados à sua protecção e lustro	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nas cadeiras e sofás de pele, quando susceptíveis de serem removidos; As cadeiras e sofás de pele deverão apresentar-se protegidos e com um aspecto abrilhantado, em resultado da aplicação de produtos adequados ao tratamento do mobiliário em causa.
1.11	Limpeza profunda de cadeiras e sofás forrados a tecido	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nas cadeiras e sofás forrados a tecido, quando passíveis de serem removidos, tendo em conta o material em causa, por lavagem, limpeza a seco ou aspiração.
1.12	Arredamento de todos os móveis de fácil deslocação, sua limpeza completa e limpeza das paredes onde estes se encontram encostados	Ausência de pó, qualquer mancha ou sujidade incrustada em todas as superfícies do mobiliário; Ausência de pó, manchas, dedadas, resíduos incrustados ou líquidos nas paredes onde o mobiliário se localiza.
1.13	Limpeza do mobiliário, com aplicação de produto adequado ao seu abrilhantamento e remoção de riscos/manchas/dedadas (não inclui enceramento do mobiliário)	Ausência de pó, mancha, marca, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados em todas as superfícies do mobiliário, devendo este apresentar um aspecto abrilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa.

1.14	Limpeza das paredes e divisórias	Não existência de pó, manchas, dedadas, outros resíduos incrustados ou sujidades óbvias; Não existência de escritos, desenhos ou outras marcas resultantes de caneta ou outras tintas possíveis de remoção.
1.15	Limpeza profunda de tapetes, alcatifas e carpetes	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nos tapetes, alcatifas e carpetes, quando possíveis de serem removidos, tendo em conta o material em causa, por lavagem, limpeza a seco ou aspiração.
1.16	Desinfecção de cinzeiros e recipientes do lixo	Os cinzeiros e recipientes do lixo deverão encontrar-se higienizados / desinfetados, não possuindo quaisquer manchas ou sujidades no seu interior e exterior.
1.17	Limpeza de parapeitos e vidros e envidraçados interiores	Ausência de pó, manchas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nos parapeitos interiores. Não existência de dedadas, manchas ou qualquer marca de contraste nos vidros e envidraçados interiores.
1.18	Limpeza a fundo de todos os pavimentos (incluindo escadas, patamares, passadiços e elevadores), procedendo quando adequado ao seu enceramento e polimento	O pavimento deve apresentar um estado de limpeza que se assemelhe ao seu estado original, não contendo lixos, resíduos ou sujidades susceptíveis de remoção e possuindo um aspecto abrandado, resultante de actividades como enceramento, polimento, lavagem a seco, entre outras, de acordo com o tipo de pavimento existente.
1.19	Enceramento do mobiliário	Ausência de pó, manchas, marcas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados em todas as superfícies do mobiliário, devendo este apresentar um aspecto encerado, resultante da aplicação de produtos adequados a essa finalidade e ao tipo de material em questão.
1.20	Limpeza dos materiais de arquivo e biblioteca, tais como livros e dossiers.	Ausência de pó, resíduos sólidos e líquidos derramados nos documentos que integram o arquivo, resultante da sua limpeza com um pano seco ou ligeiramente humedecido (quase seco);
1.21	Limpeza de ralos de esgotos	Possibilidade de escoamento total das águas; Ausência de resíduos susceptíveis de serem removidos.

Especificações para Zonas de Atendimento e Circulação Públicas, incluindo Elevadores, Escadarias e Varandas

		Resultados
1	Principais Características	
1.1	Limpeza das ombreiras das portas	Ausência de pó, manchas ou sujidades nas ombreiras das portas.
1.2	Limpeza de metais	Ausência de pó, manchas ou sujidades nos metais; Os metais deverão apresentar, sempre que as características do material o permitam, um aspecto polido.
1.3	Limpeza de rodapés	Ausência de pó, manchas ou sujidades nos rodapés.
1.4	Limpeza do pó e dedadas em locais elevados, nomeadamente nas partes superiores de estantes, armários e outros móveis	Ausência de pó e dedadas dos locais a limpar.
1.5	Limpeza profunda dos tectos	Ausência de pó, dedadas, teias de aranha, manchas, marcas ou outros resíduos sólidos e líquidos passíveis de remoção dos tectos e dos pontos de iluminação neles colocados.
1.6	Limpeza de portas interiores e exteriores	Não existência de pó, manchas, lamas e resíduos sólidos incrustados ou líquidos; Não existência de escritos, desenhos ou outras marcas resultantes de caneta ou outras tintas possíveis de remoção.
1.7	Desinfecção de telefones	Os telefones deverão encontrar-se higienizados / desinfetados, não possuindo quaisquer manchas ou sujidades.
1.8	Limpeza / lavagem de varandas, terraços e logradouros exteriores	Não existência de lixos ou outros resíduos sólidos visíveis (papéis, embalagens ou outros detritos) depositados no chão e em floreiras/locais ajardinados; Não existência de manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados; O pavimento das varandas, terraços e logradouros deverá apresentar um aspecto abrandado, resultante da sua lavagem de acordo com o tipo de material que o compõe. Possibilidade de escoamento total das águas.
1.9	Arredamento de todos os móveis de fácil deslocação, sua limpeza completa e limpeza das paredes onde estes se encontram encostados	Ausência de pó, qualquer mancha ou sujidade incrustada em todas as superfícies de mobiliário; Ausência de pó, manchas, dedadas, resíduos incrustados ou líquidos nas paredes onde o mobiliário se localiza.
1.10	Limpeza de objectos em madeira com produtos adequados à sua protecção e lustro	Não existência de dedadas, manchas, marcas, líquidos ou sujidades óbvias; Deverão apresentar um aspecto abrandado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa.
1.11	Limpeza profunda de cadeiras e sofás forrados a tecido	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nas cadeiras e sofás forrados a tecido, quando passíveis de serem removidos, tendo em conta o material em causa, por lavagem, limpeza a seco ou aspiração.
1.12	Limpeza do mobiliário com aplicação de produto adequado ao seu abrandamento e remoção de riscos/manchas/dedadas (não inclui enceramento do mobiliário)	Ausência de pó, mancha, marca, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados em todas as superfícies do mobiliário, devendo este apresentar um aspecto abrandado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa.
1.13	Desinfecção de cinzeiros e recipientes do lixo	Os cinzeiros e recipientes do lixo deverão encontrar-se higienizados / desinfetados, não possuindo quaisquer manchas ou sujidades no seu interior e exterior.
1.14	Limpeza das paredes e divisórias	Não existência de pó, manchas, dedadas, outros resíduos incrustados ou sujidades óbvias; Não existência de escritos, desenhos ou outras marcas resultantes de caneta ou outras tintas possíveis de remoção.
1.15	Limpeza profunda de tapetes, alcatifas e carpetes	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nos tapetes, alcatifas e carpetes, quando possíveis de serem removidos, tendo em conta o material em causa, por lavagem, limpeza a seco ou aspiração.
1.16	Enceramento do mobiliário	Ausência de pó, mancha, marca, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados em todas as superfícies do mobiliário, devendo este apresentar um aspecto encerado, resultante da aplicação de produtos adequados a essa finalidade e ao tipo de material em questão.
1.17	Limpeza de parapeitos e vidros e envidraçados interiores	Ausência de pó, manchas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nos parapeitos interiores; Não existência de dedadas, manchas ou qualquer marca de contraste nos vidros e envidraçados interiores.
1.18	Limpeza a fundo de todos os pavimentos (incluindo escadas, patamares, passadiços e elevadores), procedendo, quando adequado, ao seu enceramento e polimento	O pavimento deve apresentar um estado de limpeza que se assemelhe ao seu estado original, não contendo resíduos ou sujidades susceptíveis de remoção e possuindo um aspecto abrandado, resultante de actividades como enceramento, polimento, lavagem a seco, entre outras, de acordo com o tipo de pavimento existente.

Especificações para Instalações Sanitárias

Resultados	
1 Principais Características	
1.1 Limpeza de metais	Ausência de pó, manchas ou sujidades nos metais; Os metais deverão apresentar, sempre que as características do material o permitam, um aspecto polido.
1.2 Limpeza de rodapés	Ausência de pó, manchas ou sujidades nos rodapés.
1.3 Limpeza do pó e dedadas em locais elevados, nomeadamente nas partes superiores de estantes, armários e outros móveis	Ausência de pó e dedadas dos locais a limpar.
1.4 Limpeza profunda dos tectos	Ausência de pó, dedadas, teias de aranha, manchas, marcas ou outros resíduos sólidos e líquidos passíveis de remoção dos tectos e dos pontos de iluminação neles colocados.
1.5 Limpeza das ombreiras das portas	Ausência de pó, manchas ou sujidades nas ombreiras das portas.
1.6 Limpeza de portas interiores e exteriores	Não existência de pó, manchas, lamas e resíduos sólidos incrustados ou líquidos; Não existência de escritos, desenhos ou outras marcas resultantes de caneta ou outras tintas possíveis de remoção.
1.7 Limpeza do mobiliário com aplicação de produto adequado ao seu abrillamentamento e/ou remoção de riscos/manchas/dedadas (não inclui enceramento do mobiliário)	Ausência de pó, mancha, marca, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados em todas as superfícies do mobiliário, devendo este apresentar um aspecto abrillamentado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa.
1.8 Desinfecção de recipientes do lixo	Os recipientes do lixo deverão encontrar-se higienizados / desinfetados, não possuindo quaisquer manchas ou sujidades no seu interior e exterior.
1.9 Limpeza das paredes e divisórias	Não existência de pó, manchas, dedadas, outros resíduos incrustados ou sujidades óbvias; Não existência de escritos, desenhos ou outras marcas resultantes de caneta ou outras tintas possíveis de remoção.
1.10 Limpeza de parapeitos e vidros e interiores	Ausência de pó, manchas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nos parapeitos interiores; Não existência de dedadas, manchas ou qualquer marca de contraste nos vidros e envidraçados interiores.

Especificações para Vidros

1.1 Limpeza de parapeitos e vidros e envidraçados interiores	Ausência de pó, manchas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nos parapeitos interiores; Não existência de dedadas, manchas ou qualquer marca de contraste nos vidros e envidraçados interiores.
1.2 Limpeza de parapeitos e vidros e envidraçados exteriores	Ausência de pó, manchas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nos parapeitos interiores; Não existência de dedadas, manchas ou qualquer marca de contraste nos vidros e envidraçados interiores.

Especificações Serviços de Limpeza - Limpeza Não-Programada

Resultados	
1 Principais Características	
1.1 Limpeza Interior e Exterior de Vidros e Estores	Ausência de pó, manchas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nos estores exteriores; Não existência de dedadas, manchas ou qualquer marca de contraste nos vidros exteriores.
1.2 Limpeza de Fachadas	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados, líquidos, tintas e graffiti's de difícil remoção.
1.3 Limpeza de Fim de Obras	O estabelecimento deve apresentar um estado de limpeza que se assemelhe ao seu estado original, não contendo lixos, resíduos ou sujidades susceptíveis de remoção; Remoção e encaminhamento para tratamento adequado de todos os materiais pós-obra
1.4 Limpeza de Estacionamento Exteriores e Arruamentos	Não existência de resíduos (papel, embalagens, outros); Não existência de folhas das árvores depositadas no chão, com especial enfoque nas épocas de Outono e Inverno; Não existência de resíduos e/ou lamas quer nas sarjetas quer nas respectivas grelhas que provoque o entupimento daquelas; Os passeios, lances e áreas asfaltadas não deverão apresentar manchas, lamas, pastilhas elásticas (nomeadamente junto aos edifícios), derrames de óleo ou detritos.

Especificações Serviços de Limpeza - Piquete Limpeza Permanente

Quando a acção de limpeza a executar pelo trabalhador de piquete for uma das acções definidas para a Limpeza Regular ou para a Limpeza Profunda, as características, o resultado esperado e a sua importância relativa serão aqueles que se encontram especificados para Limpeza Regular ou para a Limpeza Profunda.