

Aprovo.

2022/___/___

Concurso Público, com Publicação no JOUE

CADERNO DE ENCARGOS

**Aquisição Agregada dos Serviços de Higiene e Limpeza
para as entidades do Ministério da Defesa Nacional**

Procedimento nº 02/AC-UMC/2021



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

DEFESA NACIONAL



ÍNDICE

PARTE I	5
CLÁUSULAS JURÍDICAS	5
ARTIGO 1.º	5
Entidade Mandatada e Entidade Adjudicante	5
ARTIGO 2.º	5
Objeto.....	5
ARTIGO 3.º	8
Forma e documentos contratuais.....	8
ARTIGO 4.º	8
Vigência do Contrato.....	8
ARTIGO 5.º	9
Obrigações principais do adjudicatário.....	9
ARTIGO 6.º	10
Obrigações específicas do adjudicatário	10
ARTIGO 7.º	11
Forma da prestação de serviço.....	11
ARTIGO 8.º	12
Segurança, higiene e saúde no trabalho	12
ARTIGO 9.º	13
Dever de sigilo.....	13
ARTIGO 10.º	13
Confidencialidade	13
ARTIGO 11.º	14
Proteção de dados pessoais	14
ARTIGO 12.º	15
Conflito de interesses e imparcialidade.....	15
ARTIGO 13.º	16
Gestor do contrato	16

ARTIGO 14.º	16
Monitorização da execução do contrato	16
ARTIGO 15.º	17
Preço Base	17
ARTIGO 16.º	19
Condições de pagamento	19
ARTIGO 17.º	20
Revisão de preços	20
ARTIGO 18.º	20
Força maior	20
ARTIGO 19.º	21
Sanções por incumprimento	21
ARTIGO 20.º	23
Resolução por parte da Entidade Adjudicante	23
ARTIGO 21.º	23
Resolução por parte do adjudicatário	23
ARTIGO 22.º	23
Subcontratação e Cessão da Posição Contratual	23
ARTIGO 23.º	24
Liberação da caução prestada para garantir obrigações	24
ARTIGO 24.º	24
Patentes, Licenças e Marcas registadas	24
ARTIGO 25.º	25
Seguros	25
ARTIGO 26.º	25
Comunicações e notificações	25
ARTIGO 27.º	26
Transição dos serviços objeto do contrato	26
ARTIGO 28.º	26
Contagem dos prazos	26



ARTIGO 29.º	26
Regime Contraordenacional	26
ARTIGO 30.º	26
Foro competente.....	26
ARTIGO 31.º	26
Legislação aplicável.....	26
PARTE II	27
CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	27
ARTIGO 32.º	27
Especificações Técnicas.....	27
ARTIGO 33.º	31
Níveis de Serviço	31
ARTIGO 34.º	32
Auditoria e Avaliação da qualidade dos serviços.....	32
ARTIGO 35.º	33
Reporte e monitorização	33
ARTIGO 36.º	33
Relatórios de níveis de serviço	33
Anexo I.....	35
Tipos de Credenciação.....	35
Anexo II.....	37
Características e resultados.....	37
Anexo III.....	51
Não conformidade na avaliação dos processos e meios utilizados	51
Anexo IV.....	52
Classificação por áreas (no caso de hospitais e/ou clínicas).....	52
Anexo V.....	53
Entidades adquirentes.....	53
Anexo A.....	54



PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPITULO I

Disposições gerais

ARTIGO 1.º

Entidade Mandatada e Entidade Adjudicante

1. A entidade agregadora é o Estado Português, através da Secretaria-Geral do Ministério da Defesa Nacional (SGMDN), representada neste procedimento pela Unidade Ministerial de Compras, sita na Avenida Ilha da Madeira, 1 - 3.º piso, em Lisboa - Portugal, com o número de telefone n.º 21 303 85 22 e correio eletrónico umcompras-mdn@defesa.pt, plataforma eletrónica: www.acingov.pt.
2. As entidades adjudicantes encontram-se devidamente identificadas no **Anexo V**.

ARTIGO 2.º

Objeto

1. O presente caderno de encargos tem por objeto a Aquisição de Serviços de Higiene e Limpeza para as diversas entidades do Ministério da Defesa Nacional, e em conformidade com as especificações constantes do presente Caderno de Encargos.
2. O presente procedimento para aquisição de Serviços de Higiene e Limpeza para diversas entidades adquirentes do Ministério da Defesa Nacional encontra-se dividido em 8 lotes, a que correspondem respetivamente os sub-lotes infra designados:

Lotes e Sub-Lotes do Procedimento	Entidade Adjudicante
Lote 1	EMGFA (Estado Maior General das Forças Armadas)
Sub-Lote 1.1	EMGFA - IUM (Instituto Universitário Militar)



Lotes e Sub-Lotes do Procedimento	Entidade Adjudicante
Sub-Lote 1.2	EMGFA - UNAPRGF (Unidade de Apoio ao Reduto Gomes Freire)
Sub-Lote 1.3	EMGFA - COM (Comando Operacional Madeira)
Sub-Lote 1.4	EMGFA - UNAPEMGFA (Unidade de Apoio do EMGFA)
Sub-Lote 1.5	EMGFA - UNAPCSM (Unidade de Apoio ao Campus de Saúde Militar)
Sub-Lote 1.6	EMGFA - HFAR-PL (Hospital das Forças Armadas - Polo Lisboa)
Sub-Lote 1.7	EMGFA - HFAR-PP (Hospital das Forças Armadas - Polo Porto)
Sub-Lote 1.8	EMGFA - UNAPCSM - UEFISM (Unidade de Apoio ao Campus de Saúde Militar - Unidade de Ensino, Formação e Investigação da Saúde Militar)
Lote 2	Marinha
Sub-Lote 2.1	Marinha - UAICM (Unidade de Apoio às Instalações Centrais de Marinha)
Sub-Lote 2.2	Marinha - BNL (Base Naval de Lisboa)
Sub-Lote 2.3	Marinha - CCM (Comissão Cultural da Marinha)
Sub-Lote 2.4	Marinha - DMNorte (Departamento Marítimo do Norte)
Sub-Lote 2.5	Marinha - DMCentro (Departamento Marítimo do Centro)
Sub-Lote 2.6	Marinha - DMSul (Departamento Marítimo do Sul)
Sub-Lote 2.7	Marinha - DMAdeira (Departamento Marítimo da Madeira)
Sub-Lote 2.8	Marinha - DMAçores



Lotes e Sub-Lotes do Procedimento	Entidade Adjudicante
	(Departamento Marítimo dos Açores)
Lote 3	Exército
Lote 4	IGDN (Inspeção-Geral da Defesa Nacional)
Lote 5	DGPDN (Direção-Geral de Política da Defesa Nacional)
Lote 6	DGRDN (Direção-Geral de Recursos da Defesa Nacional)
Lote 7	IDN (Instituto da Defesa Nacional)
Lote 8	IASFA (Instituto de Ação Social das Forças Armadas)

- No presente procedimento pré-contratual foram apuradas as necessidades de prestação de serviços de higiene e limpeza para as entidades do Ministério da Defesa Nacional identificadas no número anterior.
- Sem prejuízo do disposto no número anterior, dada a natureza das entidades adjudicantes, as quantidades dos serviços a adquirir, poderão, em qualquer circunstância, sofrer desvios tendo em conta que, as mesmas se baseiam em estimativas de consumo por parte da entidade adjudicante, desde que observadas as respetivas obrigações legais relativas ao valor contratual que vier a resultar do desvio.



ARTIGO 3.º

Forma e documentos contratuais

1. As entidades adquirentes irão celebrar contrato com a empresa a quem seja adjudicado o respetivo lote ou sub-lote.
2. Os contratos a celebrar entre a entidade adquirente e a entidade fornecedora, referentes ao lote e/ou sub-lote específico, cujo preço contratual seja superior a 10.000,00€ (dez mil euros), devem ser reduzidos a escrito, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 94.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), sendo composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
3. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:
 - Os suprimentos dos erros e 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;
 - Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - O presente caderno de encargos e respetivos anexos;
 - A proposta adjudicada;
 - Os esclarecimentos à proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe.
5. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, 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 4.º

Vigência do Contrato

A execução dos presentes serviços deverá decorrer durante um período de 12 (doze) meses, com início previsto a 1 de abril de 2022 em conformidade com os termos e condições dos serviços e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato.



CAPITULO II

Obrigações contratuais

SECÇÃO I

Obrigações do adjudicatário

ARTIGO 5.º

Obrigações principais do adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos e nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Adjudicatário as seguintes obrigações:

1. Obriga-se a cumprir rigorosamente e pontualmente o que consta do presente caderno de encargos, devendo as ações previstas ser executadas de acordo com o estabelecido no mesmo, de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
2. Obriga-se a prestar os serviços contratados, nos termos das disposições do presente Caderno de Encargos e da legislação aplicável a estas atividades.
3. Recorrer a todos os meios humanos, equipamentos e meios materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato, designadamente ao fornecimento de mão-de-obra, materiais, máquinas e utensílios, fardamentos, encargos sociais e seguro de acidentes de trabalho dos colaboradores afetos à prestação, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
4. Nomear um gestor responsável pelo acompanhamento da execução do contrato a celebrar por via do presente procedimento, e comunicar à entidade adjudicante a identidade do mesmo, bem como, quaisquer alterações relativas à sua nomeação, sendo que ao gestor em causa cabe desempenhar o papel de interlocutor com a entidade adjudicante;
5. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário as obrigações relativas ao pessoal por si utilizado na execução dos trabalhos, à sua aptidão profissional, à disciplina, à sua conduta, ao seu comportamento moral e à sua responsabilidade civil.



6. Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à Entidade Adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a execução do contrato ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a Entidade Adjudicante.
7. Não alterar as condições da prestação de serviços fora dos casos previstos no caderno de encargos.
8. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização da entidade adjudicante.
9. O adjudicatário não poderá, por qualquer forma subcontratar, ainda que parcialmente, a realização de serviços ou tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento escrito da entidade adjudicante, nos termos do CCP.
10. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, particularmente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial.
11. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

ARTIGO 6.º

Obrigações específicas do adjudicatário

1. O adjudicatário obriga-se a executar os trabalhos de acordo com as normas e os princípios de qualidade pertinentes, bem como com as regras técnicas, a avaliar segundo o critério da melhor prática profissional.
2. Obrigação de manutenção de vínculos laborais adequados com o seu pessoal e ao cumprimento de todas as convenções coletivas de trabalho relevantes na área dos serviços objeto do presente concurso.
3. Assegurar a apresentação do seu pessoal devidamente fardado, a expensas do adjudicatário.
4. Assegurar o cumprimento rigoroso dos horários de prestação do serviço.
5. O adjudicatário obriga-se a substituir qualquer recurso humano utilizado, a solicitação da entidade adjudicante, com fundamento na inadequação para o trabalho a desenvolver.
6. Manter a disciplina e boa apresentação do seu pessoal.



7. Respeitar toda a legislação em vigor, na parte em que lhe for aplicável, devendo nomeadamente observar as prescrições legais sobre salários mínimos, horários de trabalho, saúde higiene e segurança no trabalho, procedendo à afixação dos respetivos mapas, segurança e responsabilidade de trabalho, sendo o único responsável por quaisquer determinações ou sanções que lhe sejam impostas por entidades oficiais.
8. Assunção da responsabilidade de possíveis danos ou extravios, em bens ou pessoas, provocados pelo pessoal ao seu serviço
9. Fornecer atempadamente à entidade adjudicante os mapas de controlo diário e mensal das presenças, devidamente preenchidos.
10. Utilizar corretamente as instalações e equipamentos que lhe forem confiados não lhes dando uso diferente dos que lhes é devido, respeitando as instruções de utilização e/ou funcionamento, bem como, e em especial as regras de segurança aplicáveis, e procedendo com brevidade as reparações que lhe forem devidas.
11. Devolver os bens que tenham sido confiados em perfeito estado de conservação, descontada a deterioração correspondente a uma prudente utilização, após o termo do contrato.
12. Fornecer, instalar, e manter em bom estado de funcionamento e limpeza os equipamentos fornecidos no âmbito do contrato.
13. Garantir o bom funcionamento dos equipamentos referidos no número anterior durante todo o período de duração do contrato.
14. Obrigação de dispor de apólices de seguro contra acidentes de trabalho, relativamente a todo o pessoal, que apresentará à entidade adjudicante, antes do início da prestação de serviços e, posteriormente, sempre que o exijam.

ARTIGO 7.º

Forma da prestação de serviço

1. Para acompanhamento da execução do contrato, o adjudicatário fica obrigado a realizar, caso seja solicitado, reuniões de coordenação com os gestores do contrato da entidade adjudicante.
2. As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte da entidade adjudicante, a qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião.



3. O adjudicatário fica também obrigado a apresentar à entidade adjudicante, com uma periodicidade mensal, um relatório com a descrição do serviço prestado.
4. Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo adjudicatário devem ser integralmente redigidos em português.

ARTIGO 8.º

Segurança, higiene e saúde no trabalho

1. O prestador de serviços fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor sobre segurança, higiene e saúde no trabalho relativamente a todo o pessoal empregado nesta prestação de serviços, sendo da sua conta os encargos que de tal resultem.
2. O prestador de serviços é ainda obrigado a acautelar, em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis, a vida e segurança do pessoal empregado nesta prestação de serviços e a prestar-lhe a assistência médica de que careça por motivo de acidente no trabalho.
3. O prestador de serviços apresentará, antes do início dos trabalhos e, posteriormente, sempre que entidade adjudicante o exija, apólices de seguro contra acidentes de trabalho relativamente a todo o pessoal.
4. Das apólices constará uma cláusula pela qual a entidade seguradora se compromete a mantê-las válidas até à conclusão da prestação de serviços e ainda que, em caso de impossibilidade de tal cumprir por denegação no decurso desse prazo, a sua validade só terminará 30 dias depois de ter feito à entidade adjudicante a respetiva comunicação.
5. O prestador de serviços deverá respeitar o disposto na legislação sobre segurança, higiene e saúde no trabalho, nomeadamente no que respeita à coordenação em matéria de segurança e saúde. Se o prestador de serviços não der cumprimento ao disposto na referida legislação a entidade adjudicante tem o direito de rescindir o contrato.



ARTIGO 9.º

Dever de sigilo

1. O Adjudicatário e todos os elementos da sua equipa de trabalho, independentemente do vínculo existente, devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, que lhe seja fornecida ou a que tenha acesso, relativa à execução do contrato ou em conexão com o mesmo, perdurando o dever de sigilo após a cessação do contrato seja qual for a causa desta.
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 adjudicatário 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.
4. Considerando a sensibilidade da informação existente, é obrigatório que o adjudicatário possua a credenciação de segurança, e deverá comprovar, na fase de apresentação de documentos de habilitação, que possuem a credenciação militar requerida pelas entidades adquirentes, sendo que esta condição é necessária nos lotes/sub-lotes requeridos e identificados no Anexo I.

ARTIGO 10.º

Confidencialidade

1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, as partes comprometem-se a não divulgar, durante e após a execução do contrato, quaisquer informações que obtenham no seu âmbito, designadamente as relativas à outra parte ou aos seus interesses e negócios.
2. Todas as informações relativas a elementos constantes dos trabalhos referidos nas cláusulas técnicas ou relacionadas com a atividade da entidade adjudicante que sejam fornecidas ao adjudicatário ou a quaisquer dos seus empregados ou colaboradores, independentemente da natureza da relação contratual, serão, salvo indicação expressa e escrita, em contrário, consideradas confidenciais, não podendo ser divulgadas e/ou usadas para fins diferentes daqueles a que se destinam ou cedidas a terceiros, ainda que para fins meramente estatísticos ou de estudo.



3. As partes só podem divulgar informações referidas no número anterior na medida em que tal seja estritamente necessário à execução do contrato, mediante autorização da parte que as haja prestado, ou do estritamente necessário ao exercício do direito de defesa em processo contencioso.
4. No caso previsto no número anterior, as partes devem garantir, em reciprocidade e em condições satisfatórias, a assunção, por escrito, de idêntico compromisso de confidencialidade pelos terceiros que acedam às informações abrangidas pelo dever de confidencialidade.
5. As partes devem ainda limitar o acesso às informações confidenciais aos seus quadros e funcionários que a elas tenham de recorrer para a correta execução do contrato, assegurando que os mesmos são obrigados a manter essa confidencialidade.
6. São suscetíveis de serem consideradas informações confidenciais, sem prejuízo de outras que as partes decidam qualificar como tal, as que, a serem divulgadas, possam causar danos a qualquer das partes ou a terceiros, ou perturbar o normal desenvolvimento dos trabalhos da prestação de serviços objeto deste Caderno de Encargos.
7. Os deveres referidos nos números anteriores abrangem igualmente as entidades subcontratadas pelo adjudicatário e a equipa técnica a afetar à presente prestação.
8. O adjudicatário obriga-se a comunicar à entidade adjudicante, mencionando a descrição do perfil profissional e a identificação da(s) pessoa(s) que, sem prejuízo da responsabilidade própria da empresa, estão autorizadas a estabelecer relações com o Ministério da Defesa Nacional para efeito da execução do contrato.

ARTIGO 11.º

Proteção de dados pessoais

1. No âmbito da prestação de serviços, na medida em que tenha acesso a dados pessoais da responsabilidade das entidades abrangidas pela prestação de serviços, o adjudicatário compromete-se a cumprir todas as disposições legais vigentes em matéria de proteção de dados pessoais e a responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das obrigações de confidencialidade e proteção de dados pessoais.



2. O adjudicatário não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do Contrato, comprometendo-se ainda ao seguinte:
 - a. Cumprir rigorosamente as instruções da Entidade Adjudicante no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais;
 - b. Tratar os dados pessoais de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa-fé, utilizando-os exclusivamente para as finalidades a que se reporta o Contrato, não podendo ser posteriormente acedidos nem tratados de forma incompatível com tais finalidades;
 - c. Implementar as medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição accidental ou ilícita, perda accidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
 - d. Comunicar de imediato à entidade adjudicante quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
3. O adjudicatário obriga-se a manter os dados pessoais estritamente confidenciais, sendo responsável pela confidencialidade e utilização dos dados pessoais por parte dos respetivos trabalhadores, outros colaboradores ou subcontratados.
4. Se quaisquer dados se perderem ou forem danificados no âmbito da execução do Contrato, por causas imputáveis ao adjudicatário, este compromete-se a adotar as medidas que forem necessárias com vista à sua recuperação, sem quaisquer custos adicionais para a entidade adjudicante.
5. O adjudicatário obriga-se a ressarcir a entidade adjudicante por todos os prejuízos em que este venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita dos dados referidos, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.

ARTIGO 12.º

Conflito de interesses e imparcialidade

O adjudicatário obriga-se a:

- a) Tomar todas as medidas necessárias para evitar a ocorrência de quaisquer situações que possam resultar em conflito com os interesses da entidade adjudicante;



- b) Não praticar qualquer ato ou omissão do qual possa resultar quaisquer ónus ou responsabilidades para a entidade adjudicante ou para os seus direitos e interesses;
- c) Suportar quaisquer encargos resultantes, designadamente, de reclamações, custos, despesas, multas, coimas ou sanções, necessários para a libertação de quaisquer ónus ou responsabilidades que recaiam sobre a propriedade da entidade adjudicante, quando tenham sido criados ou causados pelo adjudicatário ou por qualquer dos seus subcontratados.

ARTIGO 13.º

Gestor do contrato

1. Nos termos do artigo 290º-A do CCP, aquando da outorga do contrato, será incluído no clausulado do mesmo a designação do Gestor do Contrato, nomeado pela Entidade Adjudicante, que terá as seguintes funções:
 - Acompanhar a execução do contrato;
 - Assegurar o acompanhamento contínuo da qualidade do serviço.
2. Quando o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve comunicá-las de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
3. O órgão competente pode delegar ao gestor do contrato, se assim o entender, poderes para a adoção das medidas corretivas que se revelem adequadas, no caso de detetar desvios, defeitos, ou outras anomalias na execução do contrato, exceto em matéria de modificação e cessação do contrato.

ARTIGO 14.º

Monitorização da execução do contrato

1. O Adjudicatário será obrigado à emissão de relatórios de faturação mensais, de modo a que a Entidade Adjudicante possa monitorizar a faturação detalhada.
2. O Adjudicatário está ainda obrigado à emissão de relatório de níveis de serviço mensais, indicado no artigo 36.º do presente caderno de encargos, com a avaliação do cumprimento dos mesmos, eventuais incumprimentos e respetivas justificações.



SECÇÃO II

Obrigações da Entidade Adjudicante

ARTIGO 15.º

Preço Base

1. O preço global do procedimento é fixado tendo em consideração as quantidades estimadas de cada entidade, constantes do **Anexo A** do Caderno de Encargos (por lote e sub-lote), no montante de 8.787.263,57 € (oito milhões, setecentos e oitenta e sete mil, duzentos e sessenta e três euros e cinquenta e sete cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, que corresponde à soma dos preços máximos de cada um dos lotes e sub-lotes a adjudicar, nos termos designados no n.º 2 do presente artigo.
2. Os preços máximos dos lotes e sub-lotes a adjudicar são os seguintes, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor:
 - a) **Lote 1** -Estado Maior General das Forças Armadas (EMGFA)
 - Sub-Lote 1.1** - EMGFA - IUM -Preço base: **264.000,00 €** (duzentos e sessenta e quatro mil euros)
 - Sub-Lote 1.2** - EMGFA - UNAPRGF -Preço base: **243.902,44 €** (duzentos e quarenta e três mil, novecentos e dois euros e quarenta e quatro cêntimos)
 - Sub-Lote 1.3** - EMGFA - Comando Operacional Madeira -Preço base: **26.654,54 €** (vinte e seis mil, seiscentos e cinquenta e quatro euros e cinquenta e quatro cêntimos)
 - Sub-Lote 1.4** - EMGFA - UNAPEMGFA -Preço base: **348.250,40 €** (trezentos e quarenta e oito mil, duzentos e cinquenta euros e quarenta cêntimos)
 - Sub-Lote 1.5** - EMGFA - UNAPCSM -Preço base: **57.238,44 €** (cinquenta e sete mil, duzentos e trinta e oito euros e quarenta e quatro cêntimos)
 - Sub-Lote 1.6** - EMGFA - HFAR-PL -Preço base: **802.833,10 €** (oitocentos e dois mil, oitocentos e trinta e três euros e dez cêntimos)
 - Sub-Lote 1.7** - EMGFA - HFAR-PP -Preço base: **537.084,36 €** (quinhentos e trinta e sete mil e oitenta e quatro euros e trinta e seis cêntimos)
 - Sub-Lote 1.8** - EMGFA - UEFISM -Preço base: **6.737,14 €** (seis mil, setecentos e trinta e sete euros e catorze cêntimos)



b) **Lote 2 -Marinha**

Sub-Lote 2.1 - Marinha - UAICM -Preço base: **528.455,28 €** (quinhentos e vinte e oito mil, quatrocentos e cinquenta e cinco euros e vinte e oito cêntimos)

Sub-Lote 2.2 - Marinha - BNL -Preço base: **1.543.412,54 €** (um milhão, quinhentos e quarenta e três mil, quatrocentos e doze euros e cinquenta e quatro cêntimos)

Sub-Lote 2.3 - Marinha - CCM -Preço base: **146.341,46 €** (cento e quarenta e seis mil, trezentos e quarenta e um euros e quarenta e seis cêntimos)

Sub-Lote 2.4 - Marinha - DMNorte -Preço base: **78.861,79 €** (setenta e oito mil, oitocentos e sessenta e um euros e setenta e nove cêntimos)

Sub-Lote 2.5 - Marinha - DMCentro -Preço base: **227.642,28 €** (duzentos e vinte e sete mil, seiscentos e quarenta e dois euros e vinte e oito cêntimos)

Sub-Lote 2.6 - Marinha - DMSul -Preço base: **60.975,61 €** (sessenta mil, novecentos e setenta e cinco euros e sessenta e um cêntimo)

Sub-Lote 2.7 - Marinha - DMAdeira -Preço base: **8.943,09 €** (oito mil, novecentos e quarenta e três euros e nove cêntimos)

Sub-Lote 2.8 - Marinha - DMAçores -Preço base: **22.764,23 €** (vinte e dois mil, setecentos e sessenta e quatro euros e vinte e três cêntimos)

c) **Lote 3** -Exército - Preço base: **2.866.586,18 €** (dois milhões, oitocentos e sessenta e seis mil, quinhentos e oitenta e seis euros e dezoito cêntimos)

d) **Lote 4** -Inspeção-Geral da Defesa Nacional (IGDN) - Preço base: **12.429,27 €** (doze mil, quatrocentos e vinte e nove euros e vinte e sete cêntimos)

e) **Lote 5** -Direção-Geral de Política da Defesa Nacional (DGPDN) - Preço base: **19.968,30 €** (dezanove mil, novecentos e sessenta e oito euros e trinta cêntimos)

f) **Lote 6** - Direção-Geral de Recursos da Defesa Nacional (DGRDN) - Preço base: **72.413,76 €** (setenta e dois mil, quatrocentos e treze euros e setenta e seis cêntimos)

g) **Lote 7** -Instituto da Defesa Nacional (IDN) - Preço base: **41.341,46 €** (quarenta e um mil, trezentos e quarenta e um euros e quarenta e seis cêntimos)

h) **Lote 8** -Instituto de Ação Social das Forças Armadas (IASFA) -Preço base: **870.427,90 €** (oitocentos e setenta mil, quatrocentos e vinte e sete euros e noventa cêntimos)

3. Os preços base correspondem aos preços máximos que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar.



4. A fixação dos preços bases foi fundamentada com base em critérios objetivos, tendo em consideração a profunda experiência e conhecimento do mercado relativamente a contratos similares com o MDN ao longo dos últimos anos e utilizando como referência os custos médios resultantes de anteriores procedimentos, para prestações do mesmo tipo.

ARTIGO 16.º

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pelos serviços prestados devem ser pagas pela entidade adjudicante no prazo máximo de 30 (trinta) dias após validação das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após a execução da prestação correspondente, em função dos fundos disponíveis, e onde se encontre necessariamente inscrito, sob pena de nulidade, um número de compromisso válido e sequencial.
2. O pagamento das faturas será efetuado mensalmente, em conformidade com a faturação do serviço, objeto do presente procedimento, que também assumirá igual periodicidade.
3. A validação dos serviços efetuados é da responsabilidade do gestor do contrato designado pela entidade adjudicante.
4. Não serão pagas as importâncias correspondentes a faltas de pessoal previsto no plano de trabalhos, ou do incumprimento parcial do horário previsto, que para esse efeito serão deduzidas, pelo adjudicatário no valor da fatura do mês correspondente, sem prejuízo de poderem ser aplicadas eventuais penalizações contratuais pelo incumprimento em causa.
5. A entidade adjudicante reserva-se no direito de não aprovar as faturas quando estas não respeitem o contrato ou o Caderno de Encargos.
6. Na situação indicada no número anterior, a entidade adjudicante comunicará à entidade adjudicatária, no prazo máximo de 10 (dez) dias, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este último obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
7. Não sendo observado o prazo estabelecido no número anterior, considerar-se-á que a respetiva prestação só se vence nos 30 (trinta) dias úteis subsequentes à apresentação da correspondente fatura.
8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da entidade adjudicante, a entidade adjudicatária 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.



9. O atraso em um ou mais pagamentos não determina em caso algum o vencimento das restantes obrigações de pagamento.
10. As faturas devem conter o detalhe das tarefas subjacentes aos valores em causa, nomeadamente os recursos envolvidos e as horas.
11. Não são admitidos adiantamentos de preços por conta de prestações a realizar.
12. Nenhum pagamento poderá ser efetuado antes de o contrato ser visado pelo Tribunal de Contas (nos casos em que é necessário o referido visto).

ARTIGO 17.º

Revisão de preços

1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, não haverá lugar à revisão de preços durante a vigência do contrato.
2. O preço contratual poderá ser atualizado, caso, eventualmente, venha a ocorrer uma atualização da Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG) para o ano de 2023, tendo como referência a percentagem apurada no aumento daquela RMMG, produzindo os seus efeitos a partir do mês seguinte ao da respetiva atualização.

CAPITULO III

Penalidades e Resolução

ARTIGO 18.º

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, 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. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte, devendo o adjudicatário informar, ainda, da duração previsível do incumprimento.



3. 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 19.º

Sanções por incumprimento

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma multa pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos termos e nas condições estabelecidas nos números seguintes.
2. São consideradas não conformes as limpezas cujas auditorias revelem um estado de limpeza inferior a 80 %, sendo aplicada uma sanção calculada do seguinte modo:

$$V_{\text{sanção}} = (0,80 - \text{Pontuação}) \times V_{\text{contrato}}$$

Sendo

$V_{\text{sanção}}$ = Valor da sanção a deduzir ao valor fixo contratado na fatura do mês correspondente;

Pontuação = Pontuação média apurada na(s) auditoria(s) realizada(s), sendo a mesma inferior a 0,8;

V_{contrato} = Valor fixo contratado a pagar mensalmente pela prestação do serviço;

3. Serão cumulativamente aplicadas sanções por cada não conformidade nos processos e meios utilizados, sendo a mesma calculada do seguinte modo:
 - i) Desconto de 2% no caso de 2 a 4 infrações definidas como muito graves/mês;
 - ii) Desconto acrescido de 1% por cada 4 infrações definidas como muito graves/mês;
 - iii) Desconto de 1% no caso de 2 a 6 infrações definidas como graves/mês;
 - iv) Desconto acrescido de 0,5% por cada 6 infrações definidas como graves/mês.
4. A entidade adjudicante poderá aplicar penalizações decorrentes cumulativamente da avaliação da qualidade do serviço em duas vertentes - estado de limpeza e meios utilizados.



5. A identificação do grau de gravidade das não conformidades registadas na avaliação dos processos e meios utilizados, referidas no n.º 2, será de acordo com o seguinte:
- i) Infrações graves: entre 2 (duas) a 5 (cinco) reclamações/falhas na execução das tarefas;
 - ii) Infrações muito graves: superior a 5 reclamações/falhas na execução das tarefas;
 - iii) Na determinação do grau de gravidade das não conformidades, a entidade adjudicante terá em conta a duração da infração e a sua eventual reiteração.
6. Poderão ainda ser aplicadas penalidades decorrentes dos seguintes fatos:
- i) não substituição de quaisquer materiais, equipamentos ou produtos de limpeza quando tal lhe tenha sido solicitado pela entidade adquirente, e será aplicada uma sanção fixa de 0,5% do valor total do contrato, por cada dia em que se mantenha a ocorrência;
 - ii) Pela não substituição do pessoal que a entidade adquirente haja comunicado que não autoriza a permanecer nas suas instalações será aplicada uma sanção fixa de 1,5% do valor total do contrato, por cada dia em que se mantenha a ocorrência;
 - iii) Pela desatualização da listagem dos trabalhadores ou dos registos das suas presenças, será aplicada uma sanção fixa de 1% do valor total do contrato, por cada dia em que se mantenha a ocorrência.
7. Quando as sanções revistam natureza pecuniária, o respetivo valor acumulado não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
8. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a entidade adjudicante decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
9. O montante das penalizações poderá, por opção da entidade adjudicante, ser-lhe pago ou deduzido da quantia total devida ao adjudicatário.
10. Sempre que o adjudicatário não cumprir qualquer dos deveres a que se encontra vinculado, por razões imputáveis à entidade adjudicante, e que sejam por esta aceites como justificativos do incumprimento, não serão aplicadas as penalizações a que estaria obrigado em caso de incumprimento a si imputável.



11. A comunicação por escrito das razões imputáveis à entidade adjudicante, por parte do adjudicatário, será efetuada no prazo de 48 horas após a respetiva verificação.

ARTIGO 20.º

Resolução por parte da Entidade Adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Entidade Adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o Adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
 - a. Quando o cumprimento do contrato se torne impossível ou a Entidade Adjudicante perca o interesse na prestação do mesmo, nos termos dos artigos 332.º a 335.º do CCP;
 - b. Insolvência, liquidação, cessação de atividade ou qualquer outra situação análoga resultante de um processo de idêntica natureza;
 - c. Incumprimento das suas obrigações relativamente aos pagamentos das contribuições para a Administração Fiscal e Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;
 - d. Não comunicação de alterações à sua atividade administrativa, jurídica ou comercial;
 - e. Recusa do serviço à entidade adjudicante;
 - f. Incumprimento dos requisitos técnicos constantes no presente caderno de encargos.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Adjudicatário, da qual consta a indicação da situação de incumprimento, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do seu conhecimento pela entidade adjudicante.
3. A resolução do contrato não prejudica as indemnizações legais que resultam dos danos causados pela outra parte.

ARTIGO 21.º

Resolução por parte do adjudicatário

O adjudicatário pode resolver o contrato nos termos dos artigos 332.º e 449.º do CCP.

ARTIGO 22.º

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização da entidade adjudicante.



2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
 - a) Ser apresentada pelo eventual cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário, nos termos do Caderno de Encargos;
 - b) A entidade adjudicante apreciar, designadamente, se o eventual cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos, e se tem capacidade técnica e financeira para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato;
 - c) Terá, ainda, que ser assegurada a inalterabilidade da equipa só podendo haver qualquer substituição se for assegurada a mesma qualificação e experiência constante da proposta adjudicada e sempre precedendo a autorização da entidade adjudicante.
3. O adjudicatário não poderá, por qualquer forma, ceder a sua posição contratual ou subcontratar, ainda que parcialmente, a realização de serviços ou tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento escrito da entidade adjudicante, nos termos do CCP.

CAPITULO IV

Caução e Seguros

ARTIGO 23.º

Liberação da caução prestada para garantir obrigações

1. No prazo de 30 dias contados do cumprimento de todas as obrigações contratuais por parte do adjudicatário, a Entidade Adjudicante, a pedido do adjudicatário, promove a liberação da caução a que se refere a cláusula anterior.
2. A mora na liberação da caução confere ao adjudicatário o direito de indemnização, designadamente pelos custos adicionais por este incorridos com a manutenção da caução prestada por período superior ao que seria devido.

ARTIGO 24.º

Patentes, Licenças e Marcas registadas

1. São da responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da obtenção ou utilização, no âmbito do contrato, de patentes, licenças ou marcas registadas.



2. Caso a Entidade Adjudicante venha a ser demandada por ter infringido quaisquer dos direitos mencionados no número anterior, o Adjudicatário fica, desde logo, obrigado a indemnizar por todas as despesas que venham a resultar da referida demanda.

ARTIGO 25.º

Seguros

1. É da responsabilidade do Adjudicatário a cobertura através de contratos de seguro dos seguintes riscos:
 - a. Acidente em serviço para os recursos humanos envolvidos na prestação de serviços, independentemente do vínculo jurídico que com eles tenha, nos termos da lei em vigor;
 - b. Responsabilidade civil;
 - c. De um modo geral os seguros que, nas circunstâncias da prestação, sejam obrigatórios por lei.
2. A Entidade Adjudicante pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o Adjudicatário fornecê-la no prazo máximo de dez dias.

CAPITULO V

Disposições finais

ARTIGO 26.º

Comunicações e notificações

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações da entidade adjudicante dirigidas ao adjudicatário são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado ou correio eletrónico, de acordo com os elementos a indicar pelo adjudicatário.
2. Em sede de execução contratual, todas as comunicações do adjudicatário dirigidas à entidade adjudicante, relativas à Gestão Operacional, Faturação e Pagamentos, são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado ou correio eletrónico, para a morada da sede da respetiva entidade adjudicante.



ARTIGO 27.º

Transição dos serviços objeto do contrato

Em caso de extinção do contrato a celebrar por via do presente concurso, independentemente do motivo que lhe der origem, o adjudicatário obriga-se a prestar toda a assistência necessária na transição dos serviços objeto dos contratos para terceiros, designados pela entidade adjudicante, de modo a que se garanta a continuidade dos serviços sem perturbação, e que a transição ocorra de forma progressiva e ordenada.

ARTIGO 28.º

Contagem dos prazos

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

ARTIGO 29.º

Regime Contraordenacional

Para além das sanções por incumprimento previstas no artigo 19.º do presente Caderno de Encargos, constituem contraordenações muito graves, as previstas no artigo 456.º, contraordenações graves, as previstas no artigo 457.º, e contraordenações simples, as previstas no artigo 458.º, do CCP.

ARTIGO 30.º

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

ARTIGO 31.º

Legislação aplicável

Em tudo o que não esteja especialmente previsto nas peças do procedimento e nos restantes documentos contratuais, aplicam-se as disposições do CCP, bem como as demais disposições legalmente aplicáveis considerando a natureza do serviço a contratar.



PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

ARTIGO 32.º

Especificações Técnicas

1. Para a prestação de serviços de higiene e limpeza, o adjudicatário obriga-se a cumprir as especificações técnicas constantes do presente artigo e seguintes, tendo ainda em conta as instalações e respetivos requisitos constantes do **Anexo A** (por lote e sub-lote) ao presente Caderno de Encargos.
2. A limpeza e desinfeção das instalações e equipamentos são medidas fundamentais de controlo da qualidade do ambiente, sendo cruciais para a prevenção e redução das infeções, bem como para a minimização da gradual deterioração das superfícies.
3. Em caso de mudanças de instalações, os serviços deverão ser reafectados ao novo local da limpeza.
4. Dentro do período para a apresentação das propostas, os concorrentes a cada lote/sub-lote poderão solicitar visitas às instalações referenciadas pelas entidades adquirentes, a fim de avaliar a tipologia das mesmas e dos serviços a desempenhar, a fim de validarem as necessidades identificadas por estas (**Anexo A**) e realizar os reconhecimentos que entenderem indispensáveis à elaboração das suas propostas, devendo inteirar-se de todas as condições locais, nomeadamente das que possam eventualmente influenciar na execução da prestação de serviços. A visita deve ser marcada e confirmada com cada uma destas entidades tendo por base os contatos disponibilizados no **Anexo A** (por lote e sub-lote) do presente Caderno de Encargos, devendo a mesma ocorrer durante o período para apresentação de propostas, mas que não ponha em causa a entrega atempada da proposta.
5. Os concorrentes não podem invocar o desconhecimento das condições físicas dos locais onde se irão executar as prestações do contrato, por não ter exercido o direito de visita, quer em sede de apresentação de proposta, quer em sede de execução do contrato.



6. Para a prestação de serviços de higiene e limpeza, sem prejuízo de outros requisitos e especificações técnicas a definir pela entidade adjudicante, o adjudicatário obriga-se a cumprir, nomeadamente, os seguintes requisitos mínimos:
- I. A prestação de serviços de higiene e limpeza deverá ser integralmente executada nas instalações afetas às entidades adquirentes, e indicadas no **Anexo A** do Caderno de Encargos, para cada lote e sub-lote;
 - II. 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 o adjudicatário inteira e exclusiva responsabilidade pelos produtos que usar, nomeadamente no que respeita a eventuais danos que posteriormente se verifiquem, desde que atribuíveis àquele.
 - III. Todos os produtos a utilizar nos serviços de higiene e limpeza deverão respeitar as exigências ambientais e de saúde pública em vigor, devendo o adjudicatário garantir a sua adequação a novas normas ou exigências que entrem em vigor no período de vigência do contrato.
 - IV. É da inteira responsabilidade do adjudicatário o destino a dar aos resíduos produzidos ou recolhidos no decurso da sua atividade, sem prejuízo de poder utilizar as estruturas da entidade adquirente destinadas à recolha de resíduos e efluentes, sempre que exista, se mostre adequada e mediante autorização prévia
 - V. É da responsabilidade e encargo do adjudicatário 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;
 - VI. Caso a entidade adquirente ceda equipamentos de limpeza para utilização por parte do adjudicatário, 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;
 - VII. Será da responsabilidade do adjudicatário o fornecimento e reposição dos sacos de plástico de lixo para uso doméstico;



- VIII. Será da integral responsabilidade do adjudicatário, a verificação e reposição do líquido para lavagem de mãos, papel higiénico e toalhetes de papel, devendo zelar para que os mesmos nunca estejam em falta em todos os locais. A reposição destes consumíveis deverá ser realizada fora do horário de funcionamento do serviço;
- IX. No caso dos serviços de limpeza referentes a hospitais e/ou clínicas deverão ser prestados nas diferentes áreas das diversas instalações, de acordo com o seu risco potencial de infeção, o qual se encontra relacionado com a especificidade da atividade dos serviços e/ou a suscetibilidade dos utentes. Neste sentido, para cada área deverá proceder-se a uma classificação que identifique as áreas críticas, semicríticas ou não críticas, de acordo com o apresentado no **Anexo IV** do presente Caderno de Encargos.
- X. De acordo com a abrangência e objetivos a atingir com os serviços de limpeza, pode-se distinguir diferentes tipos de limpeza:
- a) Limpeza corrente ou diária:
É aquela que se realiza diariamente, e que inclui a limpeza, a arrumação geral e simplificada.
 - b) Limpeza de conservação ou semanal:
É a limpeza que embora não necessite de ser realizada todos os dias, pela sua importância na conservação de um bom ambiente, não deve ser descurada, devendo por isso ser realizada pelo menos uma vez por semana.
 - c) Limpeza imediata:
É a realizada quando ocorre salpico (ex: de sangue ou outra matéria orgânica) ou derrame em área crítica ou semicrítica, em qualquer período do dia, quando observada em auditoria/vistoria ou por solicitação dos profissionais.
 - d) Limpeza global:
Trata-se de uma limpeza mais completa e de fundo, que contempla estruturas por vezes de difícil acesso e/ou limpeza.
- XI. As técnicas de limpeza e os produtos empregues são sempre iguais em qualquer área, quer seja considerada ou não área crítica, o que a poderá distinguir é a frequência de limpeza.



- XII. O adjudicatário obriga-se a apresentar à entidade adquirente, e por edifício / instalação, o seguinte:
- a) A lista com o nome, idade, morada, função (supervisor, encarregado, trabalhador regular ou de piquete) e nacionalidade dos trabalhadores ao seu serviço, acompanhado do respetivo Bilhete de Identidade/ Cartão do cidadão, de modo a serem credenciados para permitir o seu acesso e circulação nas instalações das Entidades Adjudicantes, no âmbito do exercício das suas funções. Da referida listagem constará, igualmente, a natureza do vínculo laboral entre os trabalhadores aí referidos e o adjudicatário, bem como a data de início e duração;
 - b) O mapa de horário de trabalho dos trabalhadores afetos às instalações da Entidade Adjudicante;
 - c) Os dados dos trabalhadores designados para substituir os trabalhadores elencados na alínea a) em situação de férias, faltas, licenças ou em caso de greve.
- XIII. A Entidade Adquirente solicitará ao Adjudicatário, sempre que necessário, os dados referidos no ponto anterior e ainda os seguintes elementos:
- a) Categoria e vencimento do pessoal, a comprovar pelas folhas de desconto para a Segurança Social;
 - b) Número de horas praticado, mediante a exibição da folha de ponto ou outro instrumento de controlo.
- XIV. O Adjudicatário zelará para que todos os seus trabalhadores se apresentem devidamente uniformizados com dístico bem visível, que contenha o símbolo do prestador de serviços, o nome e a função do trabalhador.
- XV. O Adjudicatário deverá, antecipadamente, comunicar à Entidade Adquirente qualquer alteração aos dados mencionados nos números anteriores.
- XVI. O número mínimo de trabalhadores afetos à prestação de serviços do Adjudicatário, deve corresponder ao mínimo indicado para as necessidades indicadas pela entidade adquirente, para todas as funções aí previstas.
- XVII. A Entidade Adquirente poderá, a qualquer altura, determinar a substituição dos trabalhadores do Adjudicatário que entenda não dever autorizar a permanecer nas suas instalações.



- XVIII. O Adjudicatário deverá desenvolver ações com vista a minimizar a rotação dos colaboradores afetos à prestação de serviços na Entidade Adquirente, de forma a garantir a consistência e qualidade dos trabalhos realizados.
- XIX. Os trabalhadores do Adjudicatário afetos à prestação de serviços devem ter a formação adequada em utilização de máquinas e manuseamento de produtos de limpeza.
- XX. O Adjudicatário obriga-se a respeitar os direitos e regalias laborais legalmente consagradas aos seus trabalhadores independentemente do regime que lhes seja aplicável, sendo da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário todas as infrações a essa legislação, respondendo plenamente pela sua observância perante a entidade adquirente.
- XXI. São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário as obrigações relativas aos trabalhadores afetos à execução da prestação de serviços, designadamente encargos para a Segurança Social e seguro obrigatório de acidentes de trabalho.
- XXII. Os serviços de higiene e limpeza deverão ser prestados nas diferentes áreas, das diversas instalações, de acordo com a especificidade da atividade dos serviços e/ou com a suscetibilidade dos utentes, de acordo com as características e os resultados identificados no **Anexo II** do presente Caderno de Encargos.
- XXIII. A entidade adquirente garantirá ao adjudicatário o acesso às instalações para a prestação do serviço, devendo este respeitar as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para o acesso e circulação nas instalações.
- XXIV. Na execução do contrato, o adjudicatário deve garantir o cumprimento das normas ambientais aplicáveis, bem como garantir que todos os produtos de limpeza a utilizar nos serviços de limpeza respeitam as exigências ambientais e de saúde pública em vigor, devendo garantir a sua adequação a novas normas ou exigências que entrem em vigor no período de vigência do contrato.

ARTIGO 33.º

Níveis de Serviço

Sem prejuízo de outros níveis a definir pela entidade adjudicante, o adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:

- I. Cumprimento de horários: colocação de pessoal afeto ao serviço em conformidade com os horários contratados;



II. Substituição de pessoal:

- i. Não substituir pessoal sem aprovação prévia da entidade adjudicante, salvo em casos de emergência;
- ii. Substituir qualquer elemento do seu pessoal, a pedido da entidade adjudicante, no período máximo de 60 (sessenta) minutos após a comunicação.

III. O Adjudicatário obriga-se a obter uma avaliação mínima de 80% no estado da limpeza (auditorias ao resultado das ações de limpeza, de acordo com o artigo 34.º do caderno de encargos), podendo, no máximo, a avaliação apresentar uma infração muito grave e uma infração grave nos processos e meios utilizados (identificação de não conformidades várias), conforme **Anexo III**.

ARTIGO 34.º

Auditoria e Avaliação da qualidade dos serviços

1. A Entidade Adquirente reserva-se o direito de auditar os serviços objeto do contrato com vista a avaliar a qualidade dos serviços prestados, podendo rejeitar, no todo ou em parte, aquilo que não esteja de acordo com as indicações contratuais, ou com a boa prática corrente.
2. Para a avaliação da qualidade da prestação dos serviços de limpeza ocorrerão no mínimo 6 auditorias anuais a cada instalação. Estas auditorias serão agendadas com antecedência e realizadas pelo Gestor de Contrato acompanhado pelo Responsável da Limpeza por parte do adjudicatário, sendo que uma eventual não comparência deste último não o desvincula dos resultados da auditoria.
3. Nestas auditorias é atribuída uma avaliação de 0 (zero) para “Não Conforme” e de 1 (um) para “Conforme” para cada uma das especificações definidas no **Anexo II**.
4. O resultado da avaliação do estado de limpeza expresso em % (percentagem), decorre da média da classificação atribuída (0 ou 1) e da importância relativa dos níveis de qualidade da limpeza (1 a 3) (cf. tabela das 4 tipologias para a prestação de serviços de limpeza e respetivas especificações técnicas. Uma avaliação do Estado de Limpeza é considerada conforme se o resultado for igual ou superior a 80%).
5. A entidade adjudicante dispõe de um período de experiência, com a duração máxima de um mês, para avaliar a qualidade da prestação dos serviços.



6. No caso da avaliação referida no número anterior ser considerada insatisfatória, a entidade adjudicante pode solicitar a cessação da prestação dos serviços.

ARTIGO 35.º

Reporte e monitorização

1. O adjudicatário deve emitir relatórios mensais à entidade adjudicante de níveis de serviço, devendo os mesmos ser submetidos para o endereço que vier a ser indicado pela entidade adjudicante.
2. O não envio dos relatórios referidos no número anterior ou a existência de erros nos mesmos que não permitam a monitorização da prestação de serviços, suspende o pagamento das faturas em dívida até à regularização da situação em causa.
3. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade adjudicante deverá notificar previamente o adjudicatário para, num prazo não superior a 5 (cinco) dias, emitir o relatório em falta ou corrigir a informação em falta no relatório enviado.
4. Os relatórios definidos no n.º 1 devem ser enviados à entidade adjudicante até ao dia 20 (vinte) do mês subsequente ao final do mês a que digam respeito, em formato eletrónico a definir em conjunto com o adjudicatário.

ARTIGO 36.º

Relatórios de níveis de serviço

Os relatórios de níveis de serviço devem conter, além dos níveis de serviço definidos no caderno de encargos e eventuais sanções aplicadas pela entidade adjudicante, os seguintes elementos:

- a) Identificação da entidade adjudicante;
- b) Número de contrato;
- c) Duração prevista do contrato;
- d) Datas de início e de fim de contrato;
- e) Informação sobre os resultados de auditorias à prestação de serviços e respetiva justificação;



- f) Informação sobre incumprimentos relativos à prestação dos serviços, meios utilizados e respetiva justificação;
- g) Informação sobre incumprimentos relativos ao número de horas/recursos contratados e efetivamente prestados e respetiva justificação;
- h) Tipo e quantidade de serviços prestados sem a qualidade requerida;
- i) Sanções aplicadas e respetiva justificação.



Anexo I

Tipos de Credenciação

Entidades	Lote	Sub-Lotes	Designação	Credenciação Empresa		Credenciação Funcionários		
				Marca	Grau	Marca	Grau	Observações
EMGFA	1	1.1	IUM	NATO	Confidencial	NATO	Confidencial	
		1.2	UNAPRGF	NATO	Confidencial	NATO	Confidencial	ver ficheiro Anexo A - referente ao lote 1.2, onde estão identificados a vermelho os funcionários necessários
		1.4	UNAPEMGFA	Nacional	Confidencial	Nacional	Confidencial	11 funcionários
				Nacional	Secreto	Nacional	Secreto	6 funcionários
				NATO	Secreto	NATO	Secreto	2 funcionários
				UE	Secreto	Nacional	Secreto	
						NATO	Secreto	
						UE	Secreto	
		1.6	HFAR-PL	NATO	Confidencial	NATO	Confidencial	
		1.7	HFAR-PP	NATO	Confidencial	NATO	Confidencial	
Marinha	2	2.2	BNL	Nacional	Reservado	Nacional	Reservado	
Exercito	3			Nacional	Confidencial	Nacional	Confidencial	
Direção-Geral de Política de Defesa Nacional	5			Nacional	Confidencial	---	---	
				UE	Confidencial			
				NATO	Confidencial			
Direção-Geral de Recursos da Defesa Nacional	6			NATO	Confidencial	NATO	Confidencial	
				Nacional	Confidencial	Nacional	Confidencial	

Na generalidade, as empresas que pretendam prestar serviços aos órgãos das Forças Armadas devem solicitar credenciação da empresa na(s) marca(s) e grau(s) exigidos, junto do GNS (Gabinete Nacional de Segurança - Presidência do Conselho de Ministros).

Posteriormente e após a empresa definir quais os colaboradores que vão operar nos locais definidos, deverá proceder à elaboração do processo credenciação desses determinados cidadãos, novamente, junto do GNS.

Na credenciação dos funcionários, supramencionados, estão incluídos os trabalhadores de limpeza, encarregada(o)/supervisor e pessoal que futuramente possa ser substituído, a pedido da Entidade Adjudicante ou por motivo de férias ou de faltas.

O número efetivo de trabalhadores com credenciação militar será ajustado com as várias entidades adjudicantes, onde serão aferidas as necessidades reais de cada uma das entidades. Os valores indicados no **ANEXO A** são estimados.

Anexo II

Características e resultados

Na execução do objeto contratual, e em todos os atos que lhe dizem respeito, o adjudicatário obriga-se a prestar os seguintes serviços de limpeza programada regular, serviços de limpeza programada profunda, serviços de limpeza permanente (piquete) e serviços de limpeza não programada, de acordo com as especificações técnicas constantes nos quadros apresentados seguidamente.

A. Serviços de limpeza programada regular

A.1 - Especificações para Gabinetes, Salas de Reunião, Salas de Aulas, Arquivo Documental, Bibliotecas, Data Centers, Open Spaces e restantes Zonas Privadas de Circulação de Pessoal, incluindo Elevadores, Escadarias e Varandas	
Principais Características	Resultados
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.
2. Limpeza de interruptores de luz	Ausência de pó, dedadas e sujidades nos interruptores de luz.
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.
4. Limpeza / lavagem do pavimento de compartimentos, halls, corredores, passadiços, entradas, patamares, escadas e elevadores	Não existência óbvia de areias ou pós no pavimento.
5. Aspiração de tapetes, carpetes e alcatifas	Ausência de pó, areias ou outros resíduos sólidos visíveis.
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.

A.2 - Especificações para Zonas de Atendimento e Circulação Públicas, incluindo Elevadores, Escadarias e Varandas	
Principais Características	Resultados
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.
2. Limpeza de interruptores de luz	Ausência de pó, dedadas e sujidades nos interruptores de luz.
3. Limpeza dos balcões de atendimento	Não existência de manchas, resíduos, pó ou autocolantes, com especial enfoque nas áreas mais manuseadas.
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.



A.2 - Especificações para Zonas de Atendimento e Circulação Públicas, incluindo Elevadores, Escadarias e Varandas	
Principais Características	Resultados
5. Limpeza superfícies, incluindo pavimento, paredes e mobiliário e portas	Não existência óbvia de pós ou areias; ausência de manchas, marcas, sujidades, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados, em todas as superfícies; não existência de resíduos (papeis, 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.
6. Limpeza de equipamento especial, tais como escadas rolantes elevadores e aparelhos telefónicos públicos	Não existência óbvia de pós ou areias; não existência de resíduos (papeis, 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.

A.3 - Especificações para Estacionamento Interior (Garagens), Arrecadações e Oficinas	
Principais Características	Resultados
1. 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 lixo; remoção de todos os lixos 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.

A.4 - Especificações para Instalações Sanitárias e Ginásios	
Principais Características	Resultados
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.
2. Limpeza de interruptores de luz	Ausência de pó, dedadas e sujidades nos interruptores de luz.
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
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 brilhante
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.
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).
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/contentores destinados para o efeito, respeitando o horário legalmente definido, as condições



A.4 - Especificações para Instalações Sanitárias e Ginásios	
Principais Características	Resultados
	adequadas ao tipo de lixo recolhidos e os procedimentos ambientais e de gestão de resíduos
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
9. Manutenção de contentores asséticos	Os contentores asséticos não podem conter resíduos no seu interior e sujidades óbvias no seu exterior, devendo ser efetuada a recolha e substituição dos contentores que possuam resíduos

A.5 - Especificações para as Messes Militares	
(quartos, casas de banho, gabinetes, salas de reuniões, Open Spaces e restantes Zonas Privadas de Circulação de Pessoal, incluindo Elevadores, Escadas e Varandas)	
Principais Características Gerais	Resultados
1. Limpeza do pó, dedadas e humidades dos puxadores de portas dos alojamentos	Ausência de pó, dedadas e humidades nos puxadores de portas dos alojamentos
2. Limpeza de interruptores de luz dos alojamentos	Ausência de pó, dedadas e humidades nos interruptores da luz dos alojamentos
3. Limpeza de pó, dedadas e humidades dos móveis e dos utensílios (TV, telefone, espelhos, bengaleiros, candeeiros) dos alojamentos	Ausência de pó, dedadas e humidades dos móveis e dos utensílios (TV, telefone, espelhos, bengaleiros, candeeiros) dos alojamentos
4. Limpeza/lavagem do pavimento dos alojamentos	Não existência óbvia de areias ou pós no pavimento
5. Aspiração de tapetes, carpetes e alcatifas dos alojamentos	Ausência de pó, areias ou outros resíduos sólidos visíveis
6. Despejo e limpeza de recipientes do lixo dos alojamentos	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 lixo; 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.
7. Limpeza de varandas e vidros (quando necessário diariamente)	Ausência de pó, areias ou outros resíduos sólidos visíveis, ausência de dedadas
Tarefas diárias específicas nos alojamentos (camas e atoalhados)	Resultados
1. Fazer as camas dos alojamento	A apresentação deverá estar segundo os padrões definidos pela Gerência da Messe
2. Substituição de lençóis	Os lençóis não deverão apresentar sujidade e rasgos
3. Substituição de atoalhados	Os atoalhados não deverão apresentar sujidade e rasgos
4. Contagem de roupa de cama e atoalhados e respetiva arrumação	Deverá ser preenchido a guia de entrega da roupa à lavandaria corretamente; Na receção da roupa deverão ser confirmadas as quantidades contidas na guia; As roupas deverão ser arrumadas por tipologia nas respetivas arrecadações.
Tarefas diárias nas instalações sanitárias dos alojamentos e áreas comuns	Resultados
1. Limpeza do pó, dedadas e humidades dos puxadores de portas das instalações sanitárias dos alojamentos e das áreas comuns	Ausência de pó, dedadas e humidades dos puxadores de portas das instalações sanitárias dos alojamentos e das áreas comuns
2. Limpeza de interruptores da luz das instalações sanitárias dos alojamentos e das áreas comuns	Ausência de pó, dedadas e humidades dos interruptores da luz das instalações sanitárias dos alojamentos e das áreas comuns



A.5 - Especificações para as Messes Militares	
(quartos, casas de banho, gabinetes, salas de reuniões, Open Spaces e restantes Zonas Privadas de Circulação de Pessoal, incluindo Elevadores, Escadas e Varandas)	
Principais Características Gerais	Resultados
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 dos móveis e dos utensílios (equipamentos de wc, p.ex. suportes de rolos de papel higiénico e dispensadores de sabonete)
4. Limpeza de equipamentos 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
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
6. Abastecimento correto e regular das instalações sanitárias com consumíveis sanitários	Ausência de falhas no abastecimento de consumíveis
7. Despejo e limpeza de recipientes do lixo	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.
8. Limpeza de superfícies, incluindo pavimento (quando necessário diariamente deverá ser efetuada a limpeza das paredes)	Ausência de pó, dedadas, manchas, sujidades, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados em todas as superfícies; Ausência de maus cheiros.

A.6 - Especificações para Áreas Hospitalares (*),Clínicas e Laboratórios	
Principais Características	Resultados
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.
2. Limpeza húmida de interruptores de luz	Ausência de pó, dedadas e sujidades nos interruptores de luz.
3. Limpeza húmida de pó, dedadas e humidades dos móveis e de todos os utensílios/equipamentos	Ausência de pó, dedadas, mancha, marca, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados em todas as superfícies do mobiliário, devendo este apresentar um aspeto abrilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa
4. Encerramento, recolha e transporte dos sacos com resíduos hospitalares para zona própria (quando não assegurado por serviços de piquete)	Os recipientes de resíduos 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 local indicado pela entidade adjudicante 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. A recolha de resíduos dos diversos suportes existentes nos serviços, que contempla as seguintes atividades: 1.Encerramento e remoção do saco; 2.Higienização dos suportes e reposição de novo saco; 3.Transportes para a zona destinada a recolha de resíduos.
5. Limpeza húmida de superfícies, incluindo paredes e mobiliário	Ausência de pó, dedadas, manchas, marcas, sujidades, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados em todas as superfícies.
6. Franjar o pavimento	Ausência de pó, dedadas, manchas, marcas, sujidades, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados no pavimento



A.6 - Especificações para Áreas Hospitalares (*), Clínicas e Laboratórios	
Principais Características	Resultados
7. Limpeza húmida do pavimento com água e detergente	Ausência de pó, dedadas, manchas, marcas, sujidades, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados no pavimento
8. Limpeza mecânica do pavimento	Ausência de pó, mancha, marca, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados em todo o pavimento, devendo este apresentar um aspeto seco e brilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de pavimento em causa
9. Limpeza e desinfeção de quartos	Cumprimento de todos os pontos anteriores
10. Limpeza de derrames (quando não assegurado por serviços de piquete)	Ausência de resíduos sólidos ou líquidos derramados em todo o pavimento, devendo este apresentar um aspeto seco e brilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de pavimento em causa, devendo esta tarefa ser efetuada pela ordem que se indica: remover a matéria orgânica com material absorvente descartável (a fornecer pelos serviços); desinfetar com uma solução de lixívia (conforme recomendação da comissão de controlo de infeção); lavar com água e detergente; enxaguar; secar

* É específica da área hospitalar a consagração de limpeza de:

a. Área semicrítica - definida como sendo "as áreas hospitalares utilizadas por utentes e onde se realizam procedimentos de risco reduzido, excluindo as que estão incorporadas nas áreas críticas";

b. Área Crítica - definida como sendo "as áreas hospitalares com maior risco de transmissão de infeção, seja pelo tipo de doentes que as ocupam (portadores de infeção grave ou doentes imunodeprimidos), ou pelo tipo de atividades nelas desenvolvidas"

Nota: não contemplam o tratamento de resíduos hospitalares e químicos

A.7 - Especificações para Copas/Cozinhas	
Principais Características	Resultados
1. 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.
2. Limpeza e lavagem de bancadas, lava-loiças, mesas de refeição, equipamentos de cozinha, micro-ondas, frigoríficos e arcas frigoríficas	Ausência de manchas, resíduos e pó
3. Lavagem de loiça grossa e marmitas, e respetiva acomodação nos locais próprios	Ausência de manchas e resíduos
4. Limpeza húmida de superfícies, incluindo paredes e mobiliário	Ausência de pó, dedadas, manchas, marcas, sujidades, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados em todas as superfícies.
5. Limpeza do pó, dedadas e humidades dos puxadores de portas	Ausência de pó, dedadas e humidades nos puxadores de portas.
6. Limpeza de interruptores de luz	Ausência de pó, dedadas e sujidades nos interruptores de luz
7. Franjar o pavimento	Ausência de pó, dedadas, manchas, marcas, sujidades, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados no pavimento
8. Limpeza húmida do pavimento com água e detergente	Ausência de pó, dedadas, manchas, marcas, sujidades, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados no pavimento
9. Limpeza mecânica do pavimento	Ausência de pó, mancha, marca, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados em todo o pavimento, devendo este apresentar um aspeto seco e brilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de pavimento em causa

B. Serviços de limpeza programada profunda

B.1 - Especificações para Gabinetes, Salas de Reunião, Salas de Aulas, Arquivo Documental, Bibliotecas, Data Centers, Open Spaces e restantes Zonas Privadas de Circulação de Pessoal, incluindo Elevadores, Escadarias e Varandas	
Principais Características	Resultados
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 aspeto polido.
2. Limpeza de rodapés	Ausência de pó, manchas ou sujidades nos rodapés.
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.
4. Limpeza profunda dos tetos	Ausência de pó, dedadas, teias de aranha, manchas, marcas ou outros resíduos sólidos e líquidos passíveis de remoção dos tetos e dos pontos de iluminação neles colocados.
5. Limpeza das ombreiras das portas	Ausência de pó, manchas ou sujidades nas ombreiras das portas.
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.
7. Desinfecção de telefones	Os telefones deverão encontrar-se higienizados / desinfetados, não possuindo quaisquer manchas ou sujidades.
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 aspeto 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
9. Limpeza de objetos em madeira com produtos adequados a sua proteção e lustro	Não existência de dedadas, manchas, marcas, líquidos ou sujidades óbvias; Deverão apresentar um aspeto abrilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa
10. Tratamento de cadeiras e sofás de pele com produtos adequados a sua proteção e lustro	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nas cadeiras e sofás de pele, quando suscetíveis de serem removidos; As cadeiras e sofás de pele deverão apresentar-se protegidos e com um aspeto abrilhantado, em resultado da aplicação de produtos adequados ao tratamento do mobiliário em causa.
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.
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
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 aspeto abrilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa.
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
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



B.1 - Especificações para Gabinetes, Salas de Reunião, Salas de Aulas, Arquivo Documental, Bibliotecas, Data Centers, Open Spaces e restantes Zonas Privadas de Circulação de Pessoal, incluindo Elevadores, Escadarias e Varandas

Principais Características	Resultados
	possíveis de serem removidos, tendo em conta o material em causa, por lavagem, limpeza a seco ou aspiração
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.
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.
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 suscetíveis de remoção e possuindo um aspeto abrilhantado, resultante de atividades como enceramento, polimento, lavagem a seco, entre outras, de acordo com o tipo de pavimento existente.
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 aspeto encerado, resultante da aplicação de produtos adequados a essa finalidade e ao tipo de material em questão
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).
21. Limpeza de ralos de esgotos	Possibilidade de escoamento total das águas; Ausência de resíduos suscetíveis de serem removidos.

B.2 - Especificações para Zonas de Atendimento e Circulação Públicas, incluindo Elevadores, Escadarias e Varandas

Principais Características	Resultados
1. Limpeza das ombreiras das portas	Ausência de pó, manchas ou sujidades nas ombreiras das portas.
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 aspeto polido
3. Limpeza de rodapés	Ausência de pó, manchas ou sujidades nos rodapés.
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
5. Limpeza profunda dos tetos	Ausência de pó, dedadas, teias de aranha, manchas, marcas ou outros resíduos sólidos e líquidos passíveis de remoção dos tetos e dos pontos de iluminação neles colocados.
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 passíveis de remoção.
7. Desinfecção de telefones	Os telefones deverão encontrar-se higienizados / desinfetados, não possuindo quaisquer manchas ou sujidades.
8. Limpeza / lavagem de varandas, terraços e logradouros exteriores	Não existência de lixos ou outros resíduos sólidos visíveis (papeis, 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 aspeto abrilhantado, resultante da sua lavagem de acordo com o tipo de material que o compõe. Possibilidade de escoamento total das águas



B.2 - Especificações para Zonas de Atendimento e Circulação Públicas, incluindo Elevadores, Escadarias e Varandas	
Principais Características	Resultados
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
10. Limpeza de objetos em madeira com produtos adequados a sua proteção e lustro	Não existência de dedadas, manchas, marcas, líquidos ou sujidades óbvias; Deverão apresentar um aspeto abrilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa.
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
12. 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 aspeto abrilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa.
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.
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
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
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 aspeto encerado, resultante da aplicação de produtos adequados a essa finalidade e ao tipo de material em questão
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.
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 suscetíveis de remoção e possuindo um aspeto abrilhantado, resultante de atividades como enceramento, polimento, lavagem a seco, entre outras, de acordo com o tipo de pavimento existente.

B.3 - Especificações para Estacionamento Interior (Garagens), Arrecadações e Oficinas	
Principais Características	Resultados
1. Limpeza de rodapés	Ausência de pó, manchas ou sujidades nos rodapés
2. Limpeza do pó e dedadas em locais elevados, nomeadamente nas partes superiores de estantes, armários e outros móveis	Ausência de pó e dedadas nos locais a limpar.
3. Limpeza profunda dos tetos	Ausência de pó, dedadas, teias de aranha, manchas, marcas ou outros resíduos sólidos e líquidos passíveis de remoção dos tetos e dos pontos de iluminação neles colocados.
4. Limpeza das ombreiras das portas	Ausência de pó, manchas ou sujidades nas ombreiras das portas.
5. Limpeza do pó, dedadas e humidades dos puxadores de portas	Ausência de pó, dedadas e humidades nos puxadores de portas.
6. Limpeza de interruptores de luz	Ausência de pó, dedadas e sujidades nos interruptores de luz.



B.3 - Especificações para Estacionamento Interior (Garagens), Arrecadações e Oficinas	
Principais Características	Resultados
7. 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.
8. Limpeza de pó, dedadas e humidades dos móveis	Ausência de pó, dedadas e humidades nos móveis
9. Limpeza / lavagem do pavimento	Ausência de lixos ou outros resíduos sólidos visíveis (papeis, embalagens ou outros detritos) depositados no chão; Não existência óbvia de areias ou pós no pavimento
10. 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
11. 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

B.4 - Especificações para Instalações Sanitárias e Ginásios	
Principais Características	Resultados
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 aspeto polido.
2. Limpeza de rodapés	Ausência de pó, manchas ou sujidades nos rodapés
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
4. Limpeza profunda dos tetos	Ausência de pó, dedadas, teias de aranha, manchas, marcas ou outros resíduos sólidos e líquidos passíveis de remoção dos tetos e dos pontos de iluminação neles colocados.
5. Limpeza das ombreiras das portas	Ausência de pó, manchas ou sujidades nas ombreiras das portas
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
7. Limpeza do mobiliário com aplicação de produto adequado ao seu abrillantamento 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 aspeto encerado, resultante da aplicação de produtos adequados a essa finalidade e ao tipo de material em questão.
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.
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.
10. 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.



B.5 - Especificações para as Messes Militares	
(quartos, casas de banho, gabinetes, salas de reuniões, Open Spaces e restantes Zonas Privadas de Circulação de Pessoal, incluindo Elevadores, Escadas e Varandas)	
Principais Características	Resultados
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 aspeto polido.
2. Limpeza de rodapés	Ausência de pó, manchas ou sujidades nos rodapés.
3. Limpeza do pó, dedadas e humidades dos puxadores de portas dos alojamentos em locais elevados, nomeadamente nas partes superiores de estantes, armários, móveis e	Ausência de pó, dedadas e humidades nos interruptores da luz dos alojamentos.
4. Limpeza de interruptores de luz dos alojamentos	Ausência de pó, dedadas e humidades nos interruptores da luz dos alojamentos
5. Limpeza do pó, dedadas e humidades dos móveis e dos utensílios (TV, telefone, espelhos, bengaleiros, candeeiros) nomeadamente em locais mais elevados, tais como, nas partes superiores de estantes, armários e móveis	Ausência de pó, dedadas e humidades dos móveis e dos utensílios (TV, telefone, espelhos, bengaleiros, candeeiros) dos alojamentos
6. Limpeza profunda dos tetos	Ausência de pó, dedadas, teias de aranha, manchas, marcas ou outros resíduos sólidos e líquidos passíveis de remoção dos tetos e dos pontos de iluminação neles colocados.
7. Limpeza das ombreiras das portas	Ausência de pó, manchas ou sujidades nas ombreiras das portas.
8. 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.
9. 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 aspeto brilhantado, resultante da sua lavagem de acordo com o tipo de material que o compõe; Ralos de esgotos com possibilidade de escoamento total das águas
10. Limpeza de objetos em madeira com produtos adequados a sua proteção e lustro	Não existência de dedadas, manchas, marcas, líquidos ou sujidades óbvias; Deverão apresentar um aspeto brilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa
11. Tratamento de cadeiras e sofás de pele com produtos adequados a sua proteção e lustro	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nas cadeiras e sofás de pele, quando suscetíveis de serem removidos; As cadeiras e sofás de pele deverão apresentar-se protegidos e com um aspeto brilhantado, em resultado da aplicação de produtos adequados ao tratamento do mobiliário em causa.
12. 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.
13. 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
14. Limpeza do mobiliário, com aplicação de produto adequado ao seu brilhantamento 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 aspeto brilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa.
15. 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
16. Limpeza / lavagem do pavimento dos alojamentos	Não existência óbvia de areias ou pós no pavimento
17. Limpeza profunda de tapetes, alcatifas e carpetes	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nos tapetes, alcatifas e carpetes, quando



B.5 - Especificações para as Messes Militares	
(quartos, casas de banho, gabinetes, salas de reuniões, Open Spaces e restantes Zonas Privadas de Circulação de Pessoal, incluindo Elevadores, Escadas e Varandas)	
Principais Características	Resultados
	possíveis de serem removidos, tendo em conta o material em causa, por lavagem, limpeza a seco ou aspiração
18. 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.
19. 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.
20. Enceramento do mobiliário	Ausência de pó, manchas, marcas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados em todas as superfícies do mobiliário, devendo este apresentar um aspeto encerado, resultante da aplicação de produtos adequados a essa finalidade e ao tipo de material em questão
21. Fazer as camas dos alojamento	A apresentação deverá estar segundo os padrões definidos pela Gerência da Messe
22. Substituição de lençóis	Os lençóis não deverão apresentar sujidade e rasgos
23. Substituição de atoalhados	Os atoalhados não deverão apresentar sujidade e rasgos
24. Contagem de roupa de cama e atoalhados e respetiva arrumação	Deverá ser preenchido a guia de entrega da roupa à lavandaria corretamente; Na receção da roupa deverão ser confirmadas as quantidades contidas na guia; As roupas deverão ser arrumadas por tipologia nas respetivas arrecadações.

B.6 - Especificações para Áreas Hospitalares (*), Clínicas e Laboratórios	
Principais Características	Resultados
1. Limpeza das ombreiras das portas	Ausência de pó, manchas ou sujidades nas ombreiras das portas
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 aspeto polido.
3. Limpeza de rodapés	Ausência de pó, manchas ou sujidades nos rodapés.
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.
5. Limpeza profunda dos tetos	Ausência de pó, dedadas, teias de aranha, manchas, marcas ou outros resíduos sólidos e líquidos passíveis de remoção dos tetos e dos pontos de iluminação neles colocados
6. Limpeza e desinfecção 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.
7. Desinfecção de telefones	Os telefones deverão encontrar-se higienizados / desinfetados, não possuindo quaisquer manchas ou sujidades
8. Limpeza de objetos em madeira com produtos adequados à sua proteção e lustro	Não existência de dedadas, manchas, marcas, líquidos ou sujidades óbvias; Deverão apresentar um aspeto abrilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa.
9. Tratamento de cadeiras e sofás de pele com produtos adequados à sua proteção e lustro	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nas cadeiras e sofás de pele, quando suscetíveis de serem removidos; As cadeiras e sofás de pele deverão apresentar-se protegidos e com um aspeto abrilhantado, em resultado da aplicação de produtos adequados ao tratamento do mobiliário em causa.



B.6 - Especificações para Áreas Hospitalares (*), Clínicas e Laboratórios	
Principais Características	Resultados
10. 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
11. 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.
12. Limpeza e desinfecção 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
13. Limpeza do mobiliário com aplicação de produto adequado ao seu abrillhantamento 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 aspeto abrillhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa.
14. 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
15. Limpeza de parapeitos, estores 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.
16. Limpeza a fundo e desinfecção 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 suscetíveis de remoção e possuindo um aspeto abrillhantado, resultante de atividades como enceramento, polimento, lavagem a seco, entre outras, de acordo com o tipo de pavimento existente
17. 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
18. Limpeza dos suportes dos cortinados	Ausência de pó, manchas ou sujidades

* É específica da área hospital a consagração de limpeza de:

a. Área semicrítica – definida como sendo “as áreas hospitalares utilizadas por utentes e onde se realizam procedimentos de risco reduzido, excluindo as que estão incorporadas nas áreas críticas”;

b. Área Crítica - definida como sendo “as áreas hospitalares com maior risco de transmissão de infeção, seja pelo tipo de doentes que as ocupam (portadores de infeção grave ou doentes imunodeprimidos), ou pelo tipo de atividades nelas desenvolvida

Nota: não contemplam o tratamento de resíduos hospitalares e químicos, sendo responsabilidade do adjudicatário proceder à recolha de resíduos em ambiente hospitalar dos diversos suportes existentes nos serviços, que contempla as seguintes atividades:

1. Encerramento e remoção do saco;

2. Higienização dos suportes e reposição de novo saco;

3. Transporte para a zona destinada a recolha de resíduos.

B.7 - Especificações para Vidros	
Principais Características	Resultados
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
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.

B.8 - Especificações para Copas/Cozinhas	
Principais Características	Resultados
1. Limpeza profunda dos tetos	Ausência de pó, dedadas, teias de aranha, manchas, marcas ou outros resíduos sólidos e líquidos passíveis de remoção dos tetos e dos pontos de iluminação neles colocados.
2. Lavagem e desinfecção dos caixotes do lixo	Os recipientes do lixo deverão encontrar-se higienizados / desinfetados, não possuindo quaisquer manchas ou sujidades no seu interior e exterior.
3. Limpeza de mobiliário existente	Ausência de pó, qualquer mancha ou sujidade incrustada em todas as superfícies do mobiliário, , devendo estes apresentar um aspeto abrilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa.
4. Limpeza de vidros, caixilharias e parapeitos interiores de janelas e portas	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.
5. Limpeza de portas (interiores e exteriores) e ombreiras	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos ou sujidades
6. Limpeza e lavagem de paredes e rodapés	Ausência de pó, manchas, dedadas, outros resíduos incrustados ou sujidades óbvias
7. Limpeza do pó e dedadas em locais elevados, nomeadamente nas partes superiores de estantes, armários e outros móveis	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
8. Limpeza a fundo de todos os pavimentos	O pavimento deve apresentar um estado de limpeza que se assemelhe ao seu estado original, não contendo lixos, resíduos ou sujidades suscetíveis de remoção e possuindo um aspeto abrilhantado, resultante de atividades como enceramento, polimento, lavagem a seco, entre outras, de acordo com o tipo de pavimento existente.
9. Limpeza de ralos de esgotos	Possibilidade de escoamento total das águas; Ausência de resíduos suscetíveis de serem removidos.

C. Serviços de limpeza permanente piquete

Quando a ação de limpeza a executar pelo trabalhador de piquete for uma das ações 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.

D. Serviços de limpeza não programada

D.1 - Especificações das ações de Limpeza Não-Programada	
Principais Características	Resultados
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.
2. Limpeza de Fachadas	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados, líquidos, tintas e grafitis de difícil remoção.



D.1 - Especificações das ações de Limpeza Não-Programada	
Principais Características	Resultados
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 suscetíveis de remoção; Remoção e encaminhamento para tratamento adequado de todos os materiais pós-obra
4. Limpeza de Estacionamento Exteriores e Arruamentos	Não existência de resíduos (papeis, 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 respetivas grelhas que provoque o entupimento daquelas; Os passeios, lancis e áreas asfaltadas não deverão apresentar manchas, lamas, pastilhas elásticas (nomeadamente junto aos edifícios), derrames de óleo ou detritos.



Anexo III

Não conformidade na avaliação dos processos e meios utilizados

Não Conformidade	Grau
O colaborador do Adjudicatário estar sob a influência do álcool ou de substâncias estupefacientes ou psicotrópicas que diminuam as suas capacidades para a correta prestação dos serviços.	Muito Grave
Falta sistemática do Adjudicatário às auditorias de avaliação do serviço nas condições acordadas.	Muito Grave
O Adjudicatário não possuir um registo diário, informático ou outro, dos trabalhos relativos à prestação de serviços	Muito Grave
Utilização de produtos e consumíveis não autorizados pela Entidade Adjudicante.	Muito Grave
Os colaboradores do Adjudicatário que se encontram a executar os serviços de limpeza não se encontrarem credenciados junto da Entidade Adjudicante, no sentido de poderem aceder às instalações a limpar.	Muito Grave
Os colaboradores do Adjudicatário que se encontram a executar os serviços de limpeza não possuírem uniforme próprio e dístico identificativo bem visível, que contenha o símbolo do prestador de serviços, o nome e a categoria profissional do trabalhador	Grave
Os colaboradores do Adjudicatário não estarem munidos dos equipamentos de segurança adequados às funções que desempenham.	Grave
Tratamento incorreto aos colaboradores da Entidade Adjudicante, utentes, ou outros utilizadores das instalações, por parte dos colaboradores do Adjudicatário.	Grave
Utilização indevida de instalações, equipamentos, mobiliário, instrumentos, meios técnicos, telefones, entre outros, por parte de colaboradores do Adjudicatário.	Grave
Existência de reclamações comprovadas dos utentes da Entidade Adjudicante.	Grave
Instabilidade no quadro de pessoal afeto, em termos de n.º de trabalhadores e da rotatividade dos mesmos.	Grave
Ausência ou utilização em mau estado de equipamentos necessários à prestação do serviço.	Grave
Não cumprimento pelo Adjudicatário dos procedimentos ambientais e da gestão de resíduos da Entidade Adjudicante.	Grave
A não realização de um dos tipos de limpeza contratualizadas (programada regular, programada profunda ou permanente)	Grave

Anexo IV

Classificação por áreas (no caso de hospitais e/ou clínicas)

Área	Definição	Exemplos
Crítica	Aquelas em que existe um maior risco de transmissão de infeções, por serem locais onde se realiza um grande volume de procedimentos de risco ou onde se encontram pacientes com o seu sistema imunitário deprimido.	✓ Salas de bloco operatório ✓ Salas de pequena cirurgia ✓ Salas de tratamento de feridas ✓ Serviços de esterilização ✓ Laboratórios
Semicrítica	São todas aquelas que são utilizadas por pacientes com doenças infecciosas de baixa transmissibilidade e doenças não infecciosas, excluindo as incorporadas às áreas críticas.	✓ Salas de administração de aerossóis ✓ Salas de vacinação ✓ Salas de injetáveis ✓ Salas de saúde infantil ✓ Salas de saúde materna e planeamento ✓ Salas de higiene oral ✓ Postos de colheita ✓ Outros gabinetes de consulta ✓ Salas de espera ✓ Instalações sanitárias destinadas ao público em geral
Não-Crítica	Áreas não utilizadas por pacientes e onde não se realizem procedimentos de risco.	✓ Salas do Serviço Administrativo e similares ✓ Salas de reuniões ✓ Copas e bares ✓ Escadas internas de emergência ✓ Entradas exteriores dos serviços ✓ Instalações Sanitárias dos profissionais

Quanto mais crítica for a área, maior deverá ser a exigência da frequência dos Serviços de Limpeza, pelo que deverão ser programados recursos humanos, materiais e de equipamento que suprimam as necessidades.

É de salvaguardar que poderão existir áreas de trabalho (ex: ginásio) que não estejam previstas na tabela acima, pelo que a sua limpeza e desinfeção deverão ser contempladas de acordo com a utilização que lhe é dada e o risco potencial de infeção.



Anexo V
Entidades adquirentes

Entidade Adjudicante
EMGFA (Estado Maior General das Forças Armadas)
Marinha
Exército
IGDN (Inspeção-Geral da Defesa Nacional)
DGPDN (Direção-Geral de Política da Defesa Nacional)
DGRDN (Direção-Geral de Recursos da Defesa Nacional)
IDN (Instituto da Defesa Nacional)
IASFA (Instituto de Ação Social das Forças Armadas)

Anexo A

(ver ficheiros em anexo em formato .xls - Anexo A_Caderno Encargos_Lote X_X.xls)

