

Serviços de Limpeza e higienização em edifícios e eventos municipais
Condições Técnicas de Execução

Índice

Índice	Erro! Marcador não definido.
Contexto	3
Descrição geral	3
Enquadramento e vigência	3
Âmbito	3
Qualidade do serviço e Segurança, Higiene e Saúde	4
Pessoal	4
Controlo de execução de tarefas	5
Controlo de qualidade	6
Fardamento e Equipamento de Proteção	6
Condições dos locais, equipamento e materiais de trabalho	7
Formação e Segurança do Pessoal	7
Gestão de Resíduos e procedimentos ambientais	8
Obrigações do adjudicatário e requisitos funcionais e ambientais	9
Equipamento e produtos	9
Requisitos funcionais	9
Requisitos Segurança	10
Requisitos ambientais	10
Ética e conduta	10
Requisitos legais	10
Obrigações do adjudicante e Sanções por incumprimento	12
Obrigações do adjudicante	12
Sanções por incumprimento	12
Serviço de limpeza comuns aos Lotes 1, 2, 3, 4 e 5	16
Serviço de Limpeza a executar	16
Lote 1	18
<i>Paços do Concelho</i>	19
<i>Jardim de Inverno</i>	21
<i>Repartições públicas</i>	22
<i>Serviços Técnicos</i>	23
<i>Ex- SMAS</i>	24
<i>Edifício do centro comercial Antiga CMM</i>	26
Lote 2	28
<i>Mercado de Matosinhos</i>	29
<i>Mercado de Angeiras</i>	31

Lote 3	32
<i>Núcleo Cultural de Matosinhos.....</i>	33
<i>Edifício B e C da Nova Centralidade.....</i>	35
<i>Teatro Constantino Nery.....</i>	36
<i>Posto Turismo Matosinhos</i>	37
<i>Posto de Turismo de Leça da Palmeira</i>	38
<i>Casa de Juventude de Matosinhos.....</i>	39
<i>Casa de Juventude de St. Cruz do Bispo</i>	40
Lote 4	41
<i>Cemitério Santos Dias.....</i>	42
<i>Cemitério de Sendim</i>	43
Lote 5	44
Serviço de Limpeza a executar	44
ANEXOS	46
<i>ANEXO A - Equipamento mínimo por edifício</i>	47
<i>ANEXO B - Plantas dos edifícios</i>	49
<i>ANEXO C - Modelo Multicritério de Avaliação Mensal</i>	50
<i>ANEXO D - Tipologias, Tarefas e Periodicidade mínima</i>	56

Contexto

Descrição geral

Esta condições técnicas dizem respeito ao contrato de prestação de serviços de limpeza para complementar os serviços próprios de limpeza dos edifícios pertencentes ao Município de Matosinhos.

Enquadramento e vigência

O contrato reger-se-á pelas condições definidas nestas condições técnicas de execução, caderno de encargos e nos planos de limpeza anexos.

Âmbito

Nestas condições técnicas de execução serão descritos os edifícios que fazem parte do âmbito do contrato a celebrar e os serviços de limpeza necessários para cada um.

Os edifícios são separados em lotes em 4 lotes distintos segundo as suas valências. – Lote 1 a 4:

Lote 1: Limpeza do edifício dos Paços do Concelho e edifícios administrativos;

Lote 2: Limpeza dos edifícios culturais e de apoio ao público;

Lote 3: Limpeza dos Mercados Municipais;

Lote 4: Limpeza dos cemitérios;

Foi criado 1 lote para serviços de limpeza específicos que incluem todos os edifícios municipais e a sua envolvente:

Lote 5: Serviços de limpeza para eventos no interior e exterior, antes e depois dos eventos, e serviço de piquete, que incluem todos os edifícios municipais e a sua envolvente.

No Anexo B, que integra as especificações e está inserido na pasta de Peças de Procedimento, apresentam-se as plantas dos edifícios com indicação das áreas que farão parte deste contrato. Relativamente aos edifícios ou complexos para os quais não são apresentadas plantas, deve ser considerada a limpeza de todos os espaços interiores e envolvente exterior próxima.

Qualidade do serviço e Segurança, Higiene e Saúde

Pessoal

O adjudicatário é responsável pela boa prestação dos trabalhadores que estão ao seu serviço e pelo controlo de faltas e substituições dos mesmos. Para isso deverá assegurar um sistema de controlo de presenças que lhe possibilite fazer a gestão do pessoal e das suas faltas e férias.

Cabe ao Adjudicatário suportar todos os encargos e responsabilidades com o pessoal a seu cargo, nomeadamente relativos a transportes, seguros de acidentes de trabalho e de responsabilidade civil, em garantia de eventuais indemnizações por quaisquer estragos ou danos materiais e humanos causados pelo seu pessoal durante a execução dos trabalhos.

São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário as obrigações relativas à aptidão profissional do pessoal utilizado nos trabalhos objeto do contrato a celebrar.

A CMM pode impor ao Adjudicatário a substituição do pessoal que entender não possuir suficiente idoneidade profissional ou cuja permanência seja inconveniente para a disciplina ou para a boa execução dos trabalhos a seu cargo. Tudo o que esteja previsto nas cláusulas técnicas e seja incumprido gera sanção conforme CE.

O Adjudicatário obriga-se a entregar a direção técnica dos trabalhos aceites a um técnico aceite pela CMM, com reconhecida competência em trabalhos semelhantes, devendo considerar-se que:

- a) O responsável técnico do Adjudicatário tem que, mensalmente, estar disponível para reunir, até uma vez por mês com representantes da CMM e comparecer às auditorias que sejam marcadas para a verificação da boa execução dos trabalhos;
- b) As comunicações da CMM que se relacionem com os aspetos técnicos da execução do serviço serão dirigidas, por parte do Gestor de Contrato, diretamente ao Responsável Técnico do Adjudicatário;
- c) O Adjudicatário ou os seus representantes devem acompanhar, diariamente, os trabalhos de prestação de serviços, no local da mesma e estar habilitados para responder, perante a CMM, pelo decorrer dos trabalhos incluídos no contrato;
- d) O Adjudicatário deverá apresentar para cada Lote uma estrutura de supervisão (Encarregados e/ou Supervisores) autónoma. Não podendo um Supervisor/ Responsável ficar responsável por mais que um Lote.

No Início da execução do contrato, anualmente, e sempre que a CMM o solicitar, o Adjudicatário obriga-se a comunicar, por escrito à CMM o número de trabalhadores que vai ter ao seu serviço por local, o respetivo nome e categoria profissional, vínculo laboral à empresa, incluindo data, e horário de serviço.

Quaisquer alterações ao quadro inicial ou anual de trabalhadores ou ao responsável técnico do Adjudicatário deverão ser comunicadas por escrito à CMM, carecendo as mesmas de aprovação por parte da CMM.

O Adjudicatário deverá desenvolver planeamento e ações no sentido de minimizar a rotação dos trabalhadores afetos à prestação de serviços na CMM, de forma a garantir a consistência e qualidade dos serviços realizados.

O Adjudicatário zelará para que todo o seu pessoal se apresente devidamente uniformizado, utilizando farda integral da empresa, com dístico bem visível, que contenha o símbolo do prestador de serviços, o nome e a categoria profissional do trabalhador.

O Adjudicatário é responsável pela implementação de controlo de presenças e identificação de trabalhadores durante a execução dos serviços.

O Adjudicatário é responsável por inaptidão, comportamentos e atitudes inadequadas por parte dos seus trabalhadores, reservando-se a CMM o direito de solicitar a sua substituição.

Do mesmo modo, o Adjudicatário é responsável por garantir que os trabalhadores têm acesso a atualizações sobre procedimentos e boas-práticas associadas ao serviço, numa base diária.

A CMM é alheia a quaisquer obrigações decorrentes para o Adjudicatário da Convenção Coletiva de Trabalho, aplicável às atividades contratadas.

Em nenhum caso serão imputáveis à CMM responsabilidades que, direta ou indiretamente, resultem do não cumprimento das respetivas disposições legais.

O Adjudicatário não pode transmitir a obrigação de pagamento das retribuições dos seus trabalhadores a qualquer outra entidade.

Controlo de execução de tarefas

O Adjudicatário deverá usar aplicação que configure um sistema de controlo de execução das tarefas e presença de serviço, que permita tanto ao adjudicatário como à entidade adjudicante monitorizar data, hora início e fim dos trabalhos e das tarefas executadas.

Durante o período do contrato, a Câmara de Matosinhos vai disponibilizar uma plataforma que terá este objetivo, baseada em leitura de proximidade de etiqueta NFC.

Para esse efeito, terá o Adjudicatário que dotar cada Supervisor e cada equipa (cada equipa deve integrar, no máximo, três trabalhadores por equipa), de equipamento que permita o acesso à internet, com sistema operativo Android ou similar e com capacidade de leitura de etiquetas NFC.

O Supervisor e/ou Encarregado de cada lote deverá ter o seu próprio equipamento e registar a visita a cada edifício.

Através da leitura das tags NFC, as equipas do Adjudicatário deverão identificar e dar baixa das tarefas, à medida que as mesmas são executadas, em cada compartimento, para que deste modo seja possível estabelecer um canal eficiente entre Adjudicatário e Adjudicante, para acompanhamento dos serviços prestados e execução de tarefas.

O adjudicatário obriga-se ainda a utilizar as plataformas informáticas geridas pela Câmara Municipal de Matosinhos, ou por entidades terceiras que esta contrate, para gestão dos pedidos de manutenção e alertas de não conformidades. O acesso a esta plataforma será disponibilizado pela Câmara, sendo esta acessível através de browser e com dados de autenticação a fornecer.

No caso da falha ou inoperacionalidade do sistema de NFC, este tem de ser substituído por registos em papel e partilhado com o interlocutor da Câmara de Matosinhos, até ao dia 10 do mês seguinte.

Controlo de qualidade

O controlo de qualidade será feito através de uma proposta multicritério baseada em avaliação contínua e auditorias, por amostragem a definir por aplicação da norma NP EN 13549 em conjugação com a ISO 2859 e INSTA 1800.

O controlo diário da limpeza deve-se recorrer a métodos e boas práticas de trabalho, que podem ajudar na prevenção dos potenciais riscos para a saúde dos utilizadores, na melhoria da limpeza e higienização, evitando uma contaminação cruzada entre os diversos locais.

Deve ser aplicada a utilização de sistema de código de cores, na diferenciação de tarefas, permite uma melhor gestão do risco nos espaços com maior sujidade, melhoria da qualidade e eficácia da limpeza. A gestão de código de cores deve ser aplicável aos equipamentos, utensílios e panos de trabalho.

A CMM avaliará a qualidade de serviços prestados, segundo um Sistema de Avaliação Multicritério, dando atenção aos seguintes aspetos:

- Verificação do estado de limpeza das instalações, mobiliário, equipamentos e material, determinado pela análise do cumprimento dos requisitos de qualidade definidos para cada tipo de intervenção e cada tipo de instalação, conforme Anexos C e D;
- A CMM reserva-se o direito de auditar os serviços objeto do contrato, podendo rejeitar, no todo ou em parte, o que não esteja de acordo com as indicações contratuais ou com as boas-práticas correntes;
- As auditorias realizar-se-ão de acordo com as especificações estabelecidas no Anexo C, no qual estão definidas e discriminadas as regras de quantificação de auditorias a realizar, a aplicação de penalidades e avaliação e aplicação de processos e meios.

O sistema de Avaliação Multicritério, o qual integra as auditorias, é descrito no Anexo C. Este sistema funcionará como avaliação contínua e incentivador de feedback contínuo sobre os níveis de qualidade da limpeza, de forma centralizada. Isto não descarta a obrigação do Adjudicatário de assegurar a conformidade com os padrões de higiene, de acordo com os protocolos e boas-práticas estabelecidas.

Fardamento e Equipamento de Proteção

O adjudicatário deve garantir os fardamentos e equipamentos de proteção individual de acordo com o tipo de trabalho a executar por forma a assegurar a execução das tarefas, a proteção dos funcionários e utentes e cumprindo as normas de segurança em vigor, nomeadamente as da Direção Geral da Saúde.

O adjudicatário deve assegurar aquisição e a utilização do fardamento e equipamentos de proteção individual (EPI) ou coletivos (EPC) por parte de todos os trabalhadores de acordo com avaliação de risco executada ao posto de trabalho.

Os funcionários deverão manusear/utilizar esses equipamentos de forma correta cumprindo as regras relativas ao uso desses equipamentos de acordo com avaliação de riscos.

É da responsabilidade do Adjudicatário todo o equipamento necessário para a realização em segurança da limpeza de vidros ou outros elementos no exterior, assim como para a limpeza do poço e cabine de elevadores panorâmicos.

Condições dos locais, equipamento e materiais de trabalho

É da responsabilidade do proponente a instalação de serviços, pessoal, equipamentos, produtos e outros materiais necessários à boa execução dos trabalhos.

Em caso algum, a CMM será responsabilizada pela inexistência de meios, sendo da responsabilidade do Adjudicatário o fornecimento de todos os meios para a realização dos trabalhos definidos.

O Adjudicatário deve garantir o bom uso dos equipamentos e da utilização adequada ao tipo de trabalho a executar, nomeadamente meios elevatórios, máquinas de limpeza, plataformas, gruas, entre outros.

A seleção dos equipamentos deverá ser feita mediante as especificidades dos locais e acessos para a execução dos trabalhos legalmente aplicável, quanto às suas características e funcionamento.

Os trabalhadores que utilizem estes equipamentos, devem possuir formação e estar habilitados à sua manipulação de acordo com o tipo de equipamento e suas características. Sempre que solicitado pela CMM devem ser entregues à mesma os respetivos comprovativos.

O Adjudicante reserva-se o direito de proceder à verificação dos produtos e à inspeção dos equipamentos, podendo caso se justifique, pedir para se efetuar as devidas correções/substituições.

O anexo A apresenta listagem de equipamentos de trabalho mínimos, necessários para desempenho das tarefas, associado a cada edifício.

Nos casos em que não haja no edifício local específico, autorizado pela CMM, para guardar os equipamentos, é responsabilidade do Adjudicatário o transporte diário dos mesmos.

Do mesmo modo, sempre que não seja indicado e autorizada pela CMM local específico e adequado para efetuar a limpeza de materiais e/ou equipamentos, essa limpeza deve ser feita fora dos edifícios, em local adequado, à responsabilidade do Adjudicatário, a mesma responsabilidade se aplica ao transporte de materiais e equipamentos para esse efeito.

No âmbito do Lote 7, o fornecimento de eletricidade e água necessários às intervenções, sempre que não se encontrem disponíveis no local, serão da responsabilidade do Adjudicatário.

Formação e Segurança do Pessoal

Os trabalhadores do Adjudicatário, afetos aos diferentes serviços devem ser, por aquele, formados de forma a cumprirem as normas de Higiene e Segurança no Trabalho, os Regulamentos de Segurança, as disposições do sistema de gestão e boas-práticas ambientais e outros em vigor na CMM.

Deve ser apresentado, anualmente, pelo Adjudicatário à CMM o plano de formação para todos os trabalhadores em funções nos edifícios e/ou eventos municipais. Após as formações, o Adjudicatário deverá entregar à CMM registo nominal de presença de formandos nas ações planeadas.

O Adjudicatário é o responsável por fornecer e garantir que todos os trabalhadores disponham dos equipamentos de proteção individual (EPIs) adequados às necessidades de formação e prestação de serviços.

Gestão de Resíduos e procedimentos ambientais

- 1 - Embora podendo utilizar as estruturas da CMM destinadas à recolha de resíduos, sempre que estas existam e sejam adequadas, a responsabilidade pelo destino a dar aos resíduos produzidos ou recolhidos nos edifícios é da inteira responsabilidade do Adjudicatário.
- 2 - O Adjudicatário deverá desenvolver os serviços de limpeza, assegurando o cumprimento das políticas e sistemas de gestão de resíduos, separação e gestão ambiental da CMM, bem como da legislação em vigor.
- 3 – Todos os resíduos que necessitem de tratamento específico devem ser reencaminhados, de acordo com a legislação em vigor, para os locais apropriados para o efeito, sendo o mesmo da responsabilidade do Adjudicatário, tais como dos contentores assépticos e as embalagens provenientes de consumíveis e produtos.
- 4 – Todos os custos associados a esta operação são da responsabilidade do Adjudicatário.
- 5 - A água e eletricidade deverão ser consumidas de forma racional, de modo a evitar desperdícios.
- 6 – A CMM reserva-se o direito de exigir a substituição de equipamentos, materiais ou ferramentas, em casos que a sua utilização leve ao desperdício ou ineficiência energética.
- 7 – As águas provenientes dos serviços de limpeza deverão ser encaminhadas de modo a não prejudicar o meio ambiente.
- 8 – Os produtos utilizados no âmbito dos serviços de limpeza têm que estar, sempre que aplicável, em conformidade com os requisitos de rótulos ecológicos ou equivalentes.

Obrigações do adjudicatário e requisitos funcionais e ambientais

Equipamento e produtos

- 1 - O adjudicatário obriga-se a utilizar os produtos e os equipamentos de limpeza adequados às características das superfícies e materiais a limpar, garantindo que da sua aplicação não decorra toxicidade ou outros prejuízos, de forma a garantir as condições exigíveis legalmente, nomeadamente, mas não exclusivamente, no que diz respeito à saúde dos utentes dos espaços a limpar.
- 2 – 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 do contrato.
- 3 – Caso a entidade adquirente ceda equipamentos para a utilização por parte do adjudicatário, será elaborado um documento de consignação que registará o estado de conservação dos equipamentos e eventuais anomalias ou necessidades de intervenção que se considerem necessárias para a sua operacionalidade em condições adequadas.
- 4 – Todos os produtos utilizados nos serviços de limpeza deverão respeitar as exigências ambientais, alimentares 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.
- 5 – Entrega das fichas técnicas e de Segurança dos produtos e equipamento utilizado em cada edifício para cada tipo de superfície, incluindo a atualização dos produtos/equipamentos em caso de alterações.
- 6 – O Adjudicatário obriga-se a garantir a otimização e bom uso dos produtos, assegurando a correta dosagem dos mesmos.
- 7 – O Adjudicatário obriga-se a garantir a redução do uso de papel para registo de serviços de limpeza e marcação de presenças.

Requisitos funcionais

- 1 - O adjudicatário obriga-se a apresentar um ficheiro-resumo, organizado por edifício, com:

- Manual de instruções de limpeza
- Os contactos uteis da empresa
- O n.º de funcionários adstritos ao edifício e as suas funções, identificação e contactos.
- Identificação da Gestão do Contrato da Empresa.

Este ficheiro deve voltar a ser entregue à CMM sempre que se verifique alguma alteração ao mesmo.

- 2 – O Adjudicatário, imperiosamente, deverá apresentar à CMM, até ao dia 10 do mês seguinte, um Relatório Mensal de Supervisão do trabalho das equipas nos edifícios e acompanhamento das auditorias normais ou intensivas. Este relatório deve referir:

- Resumo dos trabalhos efetuados no mês anterior por instalação /edifício alvo da prestação de Serviços;
- Indicação de eventuais anomalias /dificuldades ocorridas no mês;
- Mapa mensal, com o registo diário de presenças, os dias em que se apresentaram ao serviço e as

horas de trabalho efetivamente realizadas em cada dia, acompanhado de cópia física ou digital de todas as Folhas de Registo de Limpezas, de todos os edifícios, assim como cópias e folhas de registo de assiduidade diária dos trabalhadores

- Plano de férias dos trabalhadores e respetivas substituições;

Requisitos Segurança

Cabe ao adjudicante, todas as questões legais em matéria de Segurança e Saúde no trabalho relativa aos seus trabalhadores. Garantir a identificação dos riscos associados a cada tarefa ou posto de trabalho, criando medidas preventivas para evitar os acidentes e doenças profissionais.

Elaboração dos procedimentos para os riscos intrínsecos à atividade desenvolvida nos locais adjudicados.

É da sua responsabilidade a formação, supervisão e manutenção das máquinas e equipamentos de trabalho. Os equipamentos de trabalho utilizados para trabalho em altura como escadas, escadote, andaimes ou equipamentos de elevação. Estes equipamentos devem garantir a estabilidade e segurança para o trabalhador e restantes utilizadores dos espaços. Todos os equipamentos de trabalhos devem cumprir com a diretiva máquinas e equipamentos de trabalho.

Só é permitido a utilizar produtos limpeza que cumprem o regulamento REACH e CLP. A sua utilização, deverá ter em conta a identificação dos perigosos e riscos associados à sua utilização, rotulagem e embalagem. Todos produtos químicos, devem estar forçosamente, rotulados em língua portuguesa e acompanhados pelas Ficha de dados de Segurança.

Nos locais de trabalho cuja atividade de limpeza, crie riscos para o utilizador do espaço, este deverá estar devidamente sinalizada com a advertência do risco associado. A sinalética adequada a utilizar nestas situações é da responsabilidade do Adjudicatário.

Requisitos ambientais

A inteira responsabilidade é do cocontratante o destino a dar aos resíduos produzidos ou recolhidos no decurso da sua atividade, tendo de cumprir os procedimentos ambientais que a CMM definir para o Concelho, 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;

Deve-se optar por produtos ecológicos, que apresentem menores impactos para o ambiente ao longo do ciclo de vida dos produtos.

Ética e conduta

O adjudicatário fica obrigado a respeitar o “Código de ética e conduta” do Município de Matosinhos, publicado no Regulamento n.º 335/2018 ou na sua mais recente publicação.

Requisitos legais

1 - Cabe ao adjudicatário cumprir e fazer cumprir, a todos os seus trabalhadores, os requisitos aplicáveis à sua atividade, no que diz respeito, as condições de segurança e saúde, aplicabilidade do código e contrato coletivo do trabalho. Em cada local de trabalho deverá ter um dossier com:

- Mapas de férias e horários de trabalho;
- Contactos em caso de emergência;

- Manual e procedimentos de limpeza;
- Avaliação de riscos;
- Lista das Fichas de dados de Segurança dos produtos;
- Apólice de Seguros de Acidentes de trabalho comprovativo pagamento;
- Declaração da situação contributiva regularizada perante a Segurança Social;

Obrigações do adjudicante e Sanções por incumprimento

Obrigações do adjudicante

A entidade adjudicante 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.

Sanções por incumprimento

A aplicação acima referida de controlo de execução de tarefas permitirá o controlo do tempo efetivo de execução de tarefas. Os incumprimentos detetados na execução das tarefas ou durante o controlo de qualidade acima referido, conduzirão às sanções abaixo descritas. Estas sanções serão comunicadas ao Adjudicatário e descontadas na fatura seguinte.

1. Ao atraso no início das tarefas (não será contabilizada a entrada no edifício, mas sim o início da tarefa na aplicação) superior a 5 minutos é aplicável uma sanção de 4€ por cada período de 5 minutos de atraso. Ou seja, a um atraso de 7 minutos, é aplicável uma sanção correspondente a dois períodos de atraso, ou seja, de 6€. A sanção só é considerada se o atraso for superior a 5 minutos. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia. Independentemente da aplicação da sanção, qualquer atraso deverá ser compensado no final da jornada de trabalho, ou em momento oportuno, com acordo do Gestor de Contrato.
2. A não utilização da aplicação, pelos Supervisores ou pelas equipas, equivale à não comparência ao serviço e neste caso é aplicável uma sanção equivalente a 20€/hora a acrescer ao desconto do valor equivalente à falta do dia. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
3. Pela inexistência ou não utilização de equipamento que permita o acesso à internet, com sistema operativo Android ou similar e com capacidade de leitura de etiquetas NFC, é aplicável a sanção de 0,5% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se verifique que as equipas ou o Supervisor não tenham o equipamento operacional. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
4. Caso o Adjudicatário não utilize as plataformas informáticas geridas pela Câmara Municipal de Matosinhos para gestão dos pedidos de manutenção e alertas de não conformidades, é aplicável uma sanção de 0,5% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
5. Caso a plataforma se encontre inoperacional e não sejam partilhados com a CMM, até ao dia 10 do mês seguinte, os registos em papel, é aplicável uma sanção de 0,5% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o

- cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
6. Pela não substituição de quaisquer materiais, equipamentos ou produtos de limpeza quando tal lhe tenha sido solicitado pela entidade adquirente é aplicável uma sanção de 1% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
 7. Pela inexistência ou não utilização de quaisquer materiais, equipamentos ou produtos de limpeza quando tal lhe tenha sido solicitado pela entidade adquirente é aplicável uma sanção de 1% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Caso se trate de um dos equipamentos previstos no Anexo A é aplicável uma sanção de 1% do valor mensal do edifício por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Estas sanções poderão ser aplicadas, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
 8. Pela não substituição do pessoal que a entidade adquirente haja comunicado que não autoriza a permanecer nas suas instalações é aplicável uma sanção de 2% do valor mensal do edifício por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
 9. Pela ausência de entrega da listagem dos trabalhadores, com o número de pessoal que vai ter ao seu serviço por local, o respetivo nome e categoria profissional, vínculo laboral à empresa, incluindo data, e horário de serviço e quaisquer outros documentos previstos na legislação em vigor que devam constar do local de trabalho, é aplicável uma sanção de 1% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Se a listagem dos trabalhadores for entregue incompleta ou estiver desatualizada, por cada categoria de informação descrita anteriormente em falta, é aplicável uma sanção de 0.2% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Estas sanções poderão ser aplicadas, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
 10. Sempre que se verifique que o pessoal do adjudicatário não se apresenta devidamente uniformizado, de acordo com o descrito no presente documento, é aplicável uma sanção de 0.5% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
 11. Sempre que se constate a inexistência de utilização de fardamento ou de equipamentos de proteção individual (EPI) e/ou coletivos (EPC) adequados para a execução dos serviços, por parte dos trabalhadores do Adjudicatário, será aplicável sanção de 2% do valor mensal do edifício, por cada trabalhador. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
 12. Sempre que se verifique a utilização de local não autorizado pela CMM para a limpeza de materiais e/ou equipamentos, será aplicável sanção de 0.5% do valor mensal do edifício, por cada ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.

13. Sempre que se verifique a existência de materiais e/ou equipamentos sujos, utilizados na prestação do serviço, é aplicável uma sanção no valor de 0.2% do valor mensal do edifício, por cada ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
14. Sempre que se verifique o abandono ou armazenamento de equipamentos, materiais ou produtos no interior dos edifícios, em locais não autorizados pela CMM, será aplicável sanção no valor de 0.2% do valor mensal do edifício, por cada hora em que se mantenha a ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
15. Sempre que não seja apresentado, no primeiro mês do ano, o plano de formação dos trabalhadores afetos aos edifícios e/ou eventos municipais, será aplicável sanção de 1% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
16. Sempre que não seja entregue o registo nominal de presenças nas ações formativas realizadas, no prazo de um mês após as mesmas, será aplicável sanção de 0.5% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
17. Sempre que se verifique o incumprimento das normas e procedimentos definidos pela CMM em matéria de gestão de resíduos, separação e encaminhamento adequado de resíduos que exijam tratamento específico, será aplicável sanção de 1% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
18. Pela ausência de entrega das fichas técnicas e de Segurança dos produtos e equipamento utilizado em cada edifício para cada tipo de superfície e quaisquer outros documentos previstos na legislação em vigor que devam constar do local de trabalho, é aplicável sanção de 2% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Se a documentação for entregue incompleta ou estiver desatualizada, por cada categoria de informação em falta, é aplicável sanção de 0.5% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Estas sanções poderão ser aplicadas, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
19. Pela ausência de entrega do ficheiro-resumo, organizado por edifício, é aplicável sanção no montante máximo de 0.5% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
20. Pela ausência de entrega do relatório Mensal de Supervisão, é aplicável sanção no montante máximo de 0.2% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a

instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.

21. Sempre que se verifique a ausência de um trabalhador do Adjudicatário, integrado no número mínimo de efetivos exigido por edifício, sem que tal ausência tenha sido previamente comunicada à CMM com uma antecedência mínima de 72 horas, será aplicável, para além do desconto previsto pela falta, sanção adicional de 5% do valor diário do edifício. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
22. Sempre que se verifique que não foi assegurada a substituição de um trabalhador do Adjudicatário, integrado no número mínimo de efetivos exigido por edifício durante o seu período de férias ou de baixa será aplicável, para além do desconto previsto pela falta, sanção adicional de 10% do valor diário do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.
23. Pela ausência do dossier atualizado, em cada edifício, definido no subcapítulo '*Requisitos legais*' do presente documento, é aplicável sanção no montante máximo de 0.5% do valor mensal do edifício, por cada dia em que se mantenha a ocorrência. Esta sanção poderá ser aplicada, assegurado o cumprimento integral dos trâmites legais, incluindo a instrução do processo sancionatório e a concessão de oportunidade de defesa ao adjudicatário, em audiência prévia.

Serviço de limpeza comuns aos Lotes 1, 2, 3, 4 e 5

Serviço de Limpeza a executar

O serviço de limpeza programada regular consiste em limpezas periódicas (diárias, semanais, quinzenais, mensais, trimestrais ou semestrais), conforme anexo D, a efetuar em horário a combinar, de todos os espaços de público e de gabinetes, incluindo WCs e zonas de circulação, entre outros. Considera-se também incluída a limpeza de todos os vidros, espelhos e vitrines.

Os espaços a considerar organizam-se nas tipologias:

- Copa, bar, refeitórios e similares;
- Corredores, átrios e similares;
- Armazéns, arrumos, arquivos, zonas técnicas e similares;
- Elevadores;
- Escadas e rampas;
- Instalações Sanitárias e balneários;
- Gabinetes e similares;
- Serviços e similares;
- Recepção, Front-office e atendimento ao público;
- Sala de Reuniões, salas de formação ou workshops, auditórios e similares;
- Varandas, terraços, espaços exteriores e similares;
- Área de mercado e complementares;
- Capela;
- Salas de espetáculo, salas de ensaio e similares;
- Zonas e salas de apoio a salas de espetáculos;
- Salas de exposição, espaços museológicos e similares;
- Espaços de biblioteca e áreas de apoio.

O proponente apresentará:

1 - Um Plano da Programação Limpeza mensal, por edifício, detalhado e baseado no plano geral e nestas condições técnicas. Este plano, tem de ser entregue até ao dia 15 do mês anterior e deve:

- Considerar todas as tarefas e limpezas de acordo com a periodicidade mínima indicada no Anexo D.
- Considerar a programação de limpeza de vidros e espelhos exteriores e interiores que obrigam a comunicação prévia aos serviços e utilização de meios de elevação específicos, devido à localização e especificidades dos mesmos:

- Exteriores com altura superior a 4 metros;
- Interiores dependerá a especificidade do edifício em causa e será considerado conforme as necessidades particulares.

Este plano será submetido aos serviços da CMM para validação da programação dos trabalhos.

Lote 1

Neste lote inclui-se o edifício principal da Câmara, onde se encontram Serviços Administrativos, com utilização maioritariamente similar a escritórios.

- Paços do Concelho
- Jardim de Inverno
- Repartições Públicas
- Serviços Técnicos
- Ex- SMAS
- Edifício Centro Comercial Antiga CMM

Este edifício tem áreas de intervenção exclusiva de equipas internas e áreas mistas onde poderão ser intervencionadas pontualmente por equipas internas.

Na estrutura da equipa deverá ser considerado um trabalhador(a) na categoria de encarregado/supervisor exclusivamente para o presente lote.

Tratando-se de edifícios públicos, a Câmara tem um plano de higienização a cumprir e está a ser executado com funcionários próprios ao longo do dia, nos períodos sem serviço de limpeza, de forma a garantir a segurança de todos os utentes.

Nota: Não será permitida a varredura em qualquer pavimento interior dos edifícios nem para a limpeza de carpetes, tapetes e alcatifas.

Paços do Concelho

Local

Situado na Av. Afonso Henriques, S/N, em Matosinhos, constituído por cinco pisos, mais dois de cave.

Descrição e Funcionalidades

É o edifício com mais solicitações pois concilia várias funções simultaneamente administrativas e políticas, é palco de eventos e receções de personalidades diversas, quase diariamente, é posto de trabalho de alguns departamentos e por fim abriga a Loja do Município onde diariamente se dirigem os nossos utentes com os mais diversos problemas aos quais temos de encaminhar e responder.

O edifício é utilizado todos os dias com maior período de afluência entre as 9h00 e as 17h30 sendo, contudo, a presença de funcionários a trabalhar é das 8h00 às 18h30 ser corrente.

A Loja do Município

- Front office está aberto ao público:

De Segunda à Sexta das 9:00 - 15:00

Quartas das 09:00-20:00

- Back office e Call Center

O horário normal de funcionamento de Segunda à Sexta é 09:00-18:00

O edifício é utilizado todos os dias com maior período de afluência entre as 9h00 e as 17h30.

O acesso ao público está quase limitado à Loja do Município.

Pretende-se a limpeza em todo o edifício à exceção da zona da Presidência e Vereação, áreas reservadas à instituição, e áreas assinaladas em planta. As áreas poderão ser alteradas com possíveis reestruturações dos espaços.

Áreas para limpeza

Piso -2

- Áreas de circulação e de arquivo ou similares

Piso -1

- Áreas de circulação e de arquivo ou similares

Piso 0

- Todo o piso com exceção da Sala de Sessões Privadas
- Áreas de circulação, instalações sanitárias

Piso 1 e intermédio

- Todo o piso com exceção da Presidência e Relações públicas
- Áreas de circulação, instalações sanitárias

Piso 2

- Áreas de circulação interna, instalações sanitárias

Piso 3

- Todo o piso com exceção da Vereação
- Área de gabinetes, circulação, salão Nobre e instalações sanitárias

Piso 4 e 5

- Áreas de gabinetes e circulação e instalações sanitárias

Operações de limpeza

A limpeza será feita todos os dias úteis das 7h00 às 10h00, no período da manhã, das 12h00 às 13h00, no período do almoço, e das 17h00 e as 20h00, no período da tarde. Serão necessárias no mínimo 12 pessoas em simultâneo para os turnos da manhã e da tarde, e no mínimo 5 pessoas para o turno da hora de almoço.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Jardim de Inverno

Local

O edifício está localizado no Parque Basílio Teles, em Matosinhos.

Descrição e Funcionalidades

Este edifício de pequenas dimensões, possui espaço podemos definir como de atendimento ao público e instalações sanitárias.

O Jardim de Inverno tem abertura de Segunda a Domingo entre as 14h00 e as 18h00.

Operações de limpeza

Pretende-se a limpeza em todo o Edifício.

A limpeza será feita todos os dias e fins-de-semana (7 dias por semana) das 11h00 às 12h00. Serão necessárias no mínimo 1 pessoa.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Repartições públicas

Local

Situa-se na Rua Alfredo Cunha, 264, em Matosinhos.

Descrição e Funcionalidades

Trata-se de um edifício constituído por cinco pisos, onde funcionam as finanças, Registo Predial, Registo Civil, etc.

O edifício está aberto ao público maioritariamente entre Segunda e Sexta-feira das 09h00 às 16h30, apesar de os serviços funcionarem até mais tarde ou mesmo em permanência.

Operações de limpeza

Pretende-se a limpeza nas zonas comuns, caixa de escadas, WC públicos (R/C e piso 3), pois o interior compete ao serviço que usa o espaço.

A limpeza será feita todos os dias úteis das 07h30 e as 09h00 (5 dias por semana). Serão necessárias no mínimo 1 pessoa.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Serviços Técnicos

Local

Situa-se na Rua 1º Maio, em Matosinhos, em frente à escola João de Deus.

Descrição e Funcionalidades

Trata-se de um edifício constituído por três pisos, onde funcionam as Obras Particulares e Planeamento da CMM.

O edifício é utilizado mais intensivamente de Segunda a Sexta-feira das 9h00 às 17h30, recebendo público em horários pré-estabelecidos dentro desse horário.

O edifício é utilizado todos os dias com maior período de afluência entre as 9h00 e as 17h30 sendo, contudo, a presença de funcionários a trabalhar das 8h00 às 18h30 é corrente.

Operações de limpeza

Pretende-se a limpeza em todo do edifício.

A limpeza será feita todos os dias úteis (5 dias por semana) das 7h00 às 10h00 e das 13h15 às 14h15. Serão necessárias no mínimo 3 pessoas em simultâneo no primeiro turno referido e, no mínimo, 1 pessoa, no segundo turno referido.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Ex- SMAS

Local

Situa-se na Rua 1º Maio, 293 em Matosinhos, ao lado do edifício dos Serviços Técnicos.

Descrição e Funcionalidades

Trata-se de um edifício constituído por três pisos, onde funcionam diversos serviços municipais de utilização intensa e com horários variáveis.

Sendo a Polícia Municipal, Proteção Civil e Sala de Comando são os serviços de maior carga horária, isto é, 24 horas de funcionamento.

O edifício é constituído por gabinetes, salas de reunião, sala de formação, instalações sanitárias e balneários

Sala de comando

Funciona 7 dias por semana e 24horas

Proteção Civil

Funciona de Segunda a Domingo das 8h00 às 20h00

Polícia Municipal

Funciona 7 dias por semana e 24horas

Com Turnos de:

- 7h às 14h
- 13:00h às 20:00h
- 19:00h às 2:00h
- 1:00h às 8:00

Os restantes serviços funcionam de Segunda a Sexta-feira das 9h00 às 17h30, recebendo público em horários pré-estabelecidos dentro desse horário.

Operações de limpeza

Pretende-se a limpeza do interior do edifício de forma a garantir a limpeza ao longo do dia e nas mudanças de turnos.

A limpeza será feita todos os dias (7 dias por semana), incluindo feriados e fins-de-semana:

- Limpeza global do edifício das 7h00 e as 10h00, serão necessárias no mínimo 4 pessoas em simultâneo de segunda a sexta (5 dias por semana) e no mínimo 3 pessoas em simultâneo de sábado e domingos das 8h00 e as 10h00.
- Limpeza nos serviços com turnos e sala de comando, balneários, instalações sanitárias e zonas de circulação e gabinetes destes serviços, nos horários e n.º de pessoas indicados de segunda a domingo, incluindo feriados:

- Das 14h30 – 15h30, será necessária no mínimo 2 pessoas em simultâneo – balneários, instalações sanitárias e sala de comando,
- Das 18h30 às 20h30 será necessária no mínimo 3 pessoas em simultâneo - Sala de comando, balneários, instalações sanitárias, zonas de circulação e gabinetes destes serviços

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Edifício do centro comercial Antiga CMM

Local

Trata-se de várias lojas e escritórios da Galeria Comercial – Antiga Câmara- situada na Rua Brito Capelo, nº 293, em Matosinhos, antigas instalações da CMM.

Descrição e Funcionalidades

Existem zonas distintas de utilização e que podemos definir como de atendimento ao público, zonas reservadas de acesso restrito, zonas de escritórios usadas pela Comissão CPCJ, WC abertos ao público e outros de acesso restrito, apenas para funcionários, sala de espera e sala de reuniões, gabinetes.

Loja	Destino
23	Loja Emprego
24	Loja Emprego
26	CIAC
27	Loja Emprego
28	Loja Emprego
29	Espaço Internet
30	Loja Emprego
31	CPCJ
32	CPCJ
33	CPCJ
34	CPCJ
35	CPCJ
37	CPCJ
40	GIS
41	Cruz Vermelha
42	Cruz Vermelha
Loja	Destino
3	Logística
5	Sala de Formação
6	Sala de Formação
13	Sala de Formação
21	Atendimento ao público
22	Atendimento ao público
23	Atendimento ao público
24	Atendimento ao público
26	CIAC
27	Atendimento ao público
28	Atendimento ao público
29	Atendimento ao público
30	Loja Emprego
31	CPCJ
32	CPCJ
33	CPCJ
34	CPCJ
35	CPCJ

Escritórios	Destino
3	Atendimento e gabinetes
4	Atendimento e gabinetes
7	Atendimento e gabinetes
11	Gabinetes
12	Gabinetes
13	Gabinetes
17	Gabinetes

36	CPCJ
37	CPCJ
40	Copa
41	Cruz Vermelha
42	Cruz Vermelha

O horário de abertura destes espaços é predominantemente durante os dias úteis entre as 9h30 e as 17h30.

Estas lojas e escritórios estão inseridas numa galeria comercial, cuja manutenção e limpeza está ao cargo da administração do condomínio. A limpeza aqui contratada, refere-se apenas ao interior das lojas e gabinetes.

Operações de limpeza

A limpeza será feita todos os dias úteis das 07h00 às 09h00. Serão necessárias no mínimo 4 pessoas em simultâneo.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Lote 2

Neste lote incluem-se todos os Mercados.

- Mercado Municipal de Matosinhos
- Mercado Municipal de Angeiras

Na estrutura da equipa deverá ser considerado um trabalhador(a) na categoria de encarregado/supervisor exclusivamente para o presente lote.

Tratando-se de edifícios públicos, a Câmara tem um plano de higienização a cumprir e está a ser executado com funcionários próprios ao longo do dia, nos períodos sem serviço de limpeza, de forma a garantir a segurança de todos os utentes.

Nota: Não será permitida a varredura em qualquer pavimento interior dos edifícios nem para a limpeza de carpetes, tapetes e alcatifas.

Mercado de Matosinhos

Local

Situa-se na Rua Álvaro Castelões S/N, em Matosinhos.

Descrição e Funcionalidades

O Mercado destina-se ao comércio de variedade alargada de produtos e é visitado diariamente por público, o que traz necessidades de higiene e conservação específicas e quase constantes.

Pretende-se não só a limpeza geral profunda, que ocorrerá ao final do dia após o encerramento ao público, mas também a limpeza de manutenção garantindo a higiene e salubridade destes locais abertos ao público.

Operações de limpeza

Para garantir a permanência durante o horário de abertura ao público e tendo presente a rotatividade de horário necessário e imposta por lei, com reforços pontuais necessários para cumprimento dos horários definidos.

Às segundas considera-se turno 07h00 às 14h00, para o qual são necessários, no mínimo 3 trabalhadores em simultâneo, e outro das 14h00 às 18h00, para o qual são necessários, no mínimo 4 trabalhadores em simultâneo.

De terça a sexta-feira entre as 06h30 e as 13h30, são necessários, no mínimo 3 trabalhadores em simultâneo, e entre 13h30 e as 18h00, são necessários, no mínimo 4 trabalhadores em simultâneo. Ao sábado considera-se turno entre as 06h30 e as 13h30 de manhã e entre as 13h30 e as 16h30 de tarde, para ambos serão necessários no mínimo 4 trabalhadores em simultâneo.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Horário de abertura

O serviço deve ser assegurado nos seguintes moldes, incluindo feriados:

2ª feira – 7.00 h até às 14.00 h

3ª feira a 6ª feira – 6.30 h às 18.00 h

Sábado – 6.30 h às 16.30 h

Serviços de limpeza

- Serviços previstos nos mapas semanais de limpeza e higienização em anexo, e os seguintes:
- Limpeza dos vidros exteriores (face exterior) das lojas da incubadora ESAD (15 lojas) - mensal
- Limpeza dos biombos das lojas de restauração na zona da peixaria - mensal
- Estrutura envidraçada das entradas laterais - mensal
- Toldes das bancas verduras e peixaria - anual
- Caixa dos elevadores panorâmicos, vidros e elementos em aço inox - mensal

- Limpeza de claraboias, 40 un, pequenas nas zonas das lojas las lojas no exterior - anual

Mercado de Angeiras

Local

Situa-se na confluência da Rua de Angeiras com a Trav. Solidariedade, em Lavra, Matosinhos.

Descrição e Funcionalidades

O Mercado destina-se ao comércio de variedade alargada de produtos e é visitado diariamente por público, o que traz necessidades de higiene e conservação específicas e quase constantes.

Pretende-se não só a limpeza geral profunda, que ocorrerá ao final do dia após o encerramento ao público, mas também a limpeza de manutenção garantindo a higiene e salubridade destes locais abertos ao público.

O edifício está a sofrer remodelações, sendo usado apenas um dos pisos, situação que se manterá no futuro e que conduz a uma redução em relação às necessidades do passado.

Operações de limpeza

Para garantir a permanência durante o horário de abertura ao público e tendo presente a rotatividade de horário necessário e imposta por lei, com reforços pontuais necessários para cumprimento dos horários definidos.

Às segundas e domingos considera-se turno 07h00 às 14h00, para o qual são necessários, no mínimo 3 trabalhadores em simultâneo.

De terça a sexta-feira entre as 06h30 e as 16h00, são necessários, no mínimo 2 trabalhadores em simultâneo, e entre 16h00 e as 18h00, são necessários, no mínimo 3 trabalhadores em simultâneo. Ao sábado considera-se serviço entre as 06h30 e as 16h30 de manhã, serão necessários no mínimo 3 trabalhadores em simultâneo.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Horário de abertura

O serviço deve ser assegurado nos seguintes moldes, incluindo feriados:

2ª feira e Domingo – 7.00 h até às 14.00 h

3ª feira a 6ª feira – 6.30 h às 18.00 h

Sábado – 6.30 h às 16.30 h

Lote 3

Neste lote incluem-se edifícios de carácter cultural, como Bibliotecas, Galerias e Teatros.

- Teatro Constantino Nery
- Núcleo Cultural de Matosinhos
- Nova Centralidade de São Mamede de Infesta
- Posto de Turismo de Matosinhos
- Posto de Turismo de Leça da Palmeira
- Casa da Juventude de Matosinhos
- Casa da Juventude de Santa Cruz do Bispo

Na estrutura da equipa deverá ser considerado um trabalhador(a) na categoria de encarregado/supervisor exclusivamente para o presente lote.

Tratando-se de edifícios públicos, a Câmara tem um plano de higienização a cumprir e está a ser executado com funcionários próprios ao longo do dia, nos períodos sem serviço de limpeza, de forma a garantir a segurança de todos os utentes.

Nota: Não será permitida a varredura em qualquer pavimento interior dos edifícios nem para a limpeza de carpetes, tapetes e alcatifas.

Núcleo Cultural de Matosinhos

Local

O Centro Cívico de Matosinhos Municipal Florbela Espanca, situado na Rua Alfredo Cunha, S/N, em Matosinhos, constituído por dois pisos de cave (destinado a estacionamento automóvel, com capacidade para 220 viaturas e Arquivo), R/Chão comercial/escritórios, três pisos de biblioteca e galeria de exposições.

Biblioteca Municipal Florbela Espanca (BMFE)

A Biblioteca tem abertura de Segunda a Sexta-feira entre as 09h30 e as 19h00 e ao Sábado das 9h30 às 12h30 e das 13h30 às 17h30.

A BMFE possui zonas distintas de utilização e que podemos definir como de atendimento ao público, zonas de leitura, zonas reservadas de acesso restrito, ou acesso acompanhado por um técnico da Biblioteca, zonas de depósito e arquivo de livros, arquivo municipal, WC abertos ao público e outros de acesso restrito, apenas para funcionários, sala de reuniões, sala de exposições, auditório, cafetaria, áreas de serviço.

O edifício da Biblioteca desenvolve-se em 5 pisos, entre o piso -1 ao piso 3, sendo:

Piso -1 e 0 – Áreas de gabinetes e Arquivos

Piso 1 – Receção, auditório e exposição

Piso 2 e 3 - Biblioteca

Galeria Municipal (GM)

A GM abre de Segunda a Sexta-feira das 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 17h30 e aos Sábados, Domingos e Feriados das 15h00 às 18h00.

A GM possui 2 áreas:

- uma de acesso restrito para funcionários: gabinetes, instalações sanitárias, arrumos;
- outra de acesso ao público: salas de exposição e de atendimento.

A Galeria desenvolve-se no piso 1. O Piso 2 é de arrumos e acesso à área técnica.

O Centro de Monitorização e Interpretação Ambiental (CMIA)

O CMIA funciona de segunda a sexta das 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 17h30.

O CMIA desenvolve a sua atividade num espaço amplo onde funciona, o atendimento ao público, as ações de formação/exposição e serviços de apoio, instalações sanitárias.

O CMIA desenvolve-se no piso 0.

Parque de estacionamento, acessos interiores e exteriores, áreas técnicas e arrecadações

Estas estruturas são parte comuns aos edifícios que compõem o Centro Cívico.

Operações de limpeza

Pretende-se a limpeza de todas as zonas do edifício acima mencionadas e assinaladas em planta e dos espaços exteriores envolventes e fazendo parte do Centro Cívico Municipal com exceção do espaço concessionada (Café).

A limpeza será feita todos os dias úteis, sábados, domingos e feriados segundo os horários de funcionamento de cada espaço, das 8h00 às 10h00. Serão necessárias no mínimo 8 pessoas em simultâneo.

Teremos:

- Biblioteca Municipal Florbela Espanca (BMFE): em 6 dias por semana, isto é, de segunda a sábado;
- Galeria Municipal em 7 dias por semana;
- CMIA – em dias uteis.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Edifício B e C da Nova Centralidade

Local

Estes locais estão inseridos no complexo denominado Nova Centralidade de S. Mamede Infesta (NC), localizado na Rua Silva Brinco 95, junto à Junta de Freguesia, imediatamente por cima do Mercado Municipal.

Biblioteca Municipal S. Mamede de Infesta (BASMI)

A Biblioteca tem abertura de Segunda a Sexta-feira entre as 9h30 e as 19h00 e ao Sábado das 9h30 às 12h30 e das 13h30 às 17h30.

A biblioteca encontra-se no 1º Piso do edifício da Nova Centralidade e desenvolve-se em 2 pisos.

Casa da Juventude de S. Mamede de Infesta (CJSMI)

Considera-se a CJSMI por pertencer ao edifício NC e não se conseguir diferenciar de forma evidente os espaços.

A Casa de Juventude tem abertura de Segunda a Sexta-feira entre as 09h30 e as 19h30.

Descrição e Funcionalidades

Este complexo, possui zonas distintas de utilização e que podemos definir como de atendimento ao público, zonas de leitura, zonas reservadas de acesso restrito, Instalações Sanitárias abertas ao público e outros de acesso restrito, apenas para funcionários, sala de reuniões, áreas de serviço.

Operações de limpeza

A limpeza pretende-se nos dois pisos da Biblioteca, nos espaços comuns (átrios interiores do R/Chão e 1º andar, no corredor do rés do chão, escadas, instalações sanitárias, etc), na Casa da Juventude e na Loja do Cidadão.

A limpeza será feita todos os dias úteis das 08h00 às 10h00. Serão necessárias no mínimo 2 pessoas em simultâneo.

A Biblioteca estará aberta aos Sábados, devendo ser assegurada a limpeza no mesmo horário e com a mesma quantidade de pessoal, tanto na Biblioteca como dos espaços comuns e instalações sanitárias.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Teatro Constantino Nery

Local

O Teatro está localizado na Av. Serpa Pinto, nº 216, em Matosinhos, constituído por 9 pisos.

Descrição e Funcionalidades

Este edifício, possui zonas distintas de utilização e que podemos definir como de atendimento ao público, uma sala de espetáculo, zonas reservadas de acesso restrito, WC abertos ao público e outros de acesso restrito, apenas para funcionários, cafetaria, áreas de serviço e ainda a zona para camarins de artistas que atuam no local.

O horário normal de abertura é de Terça-feira a Domingo das 10h00 às 18h00, havendo espetáculos à noite tanto à semana como ao fim de semana.

O serviço de piquete será executado atendendo à agenda de espetáculos e respetivos ensaios, limpando o interior do edifício que está a uso, instalações sanitárias, vestiários e balneários e a frente de sala.

Operações de limpeza

A limpeza será feita todos os dias, incluindo feriados, das 09h00 às 11h00. Serão necessárias no mínimo 5 pessoas em simultâneo.

Será efetuado serviço de reforço de limpeza todos os dias de eventos, com uma equipa no mínimo de 2 pessoas em simultâneo, incluindo dias úteis, fins-de-semana e feriados, de acordo com o agendamento e horário do mapa de eventos a enviar mensalmente pelos serviços da Câmara Municipal de Matosinhos.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Posto Turismo Matosinhos

Local

Situa-se na Av. General Norton de Matos, na marginal de Matosinhos.

Descrição e Funcionalidades

Trata-se de um edifício constituído por um piso, destinado ao atendimento ao público e vocacionado para divulgação do turismo e potencialidades da região.

O Posto de Turismo encontra-se aberto:

Segunda-feira entre as 13h00 e as 19h00.

Terça a Sábado entre as 9h30 e as 19h00.

Domingo das 10h00 às 13h00.

Nos dias Feriado o horário praticado é das 10h00 às 13h00.

Operações de limpeza

Pretende-se a limpeza de todo o edifício, incluindo expositores, vitrines, vidros e espelhos.

A limpeza será feita todos os dias (7 dias por semana), incluindo feriados, das 7h30 às 9h30.

Serão necessárias no mínimo 2 pessoas em simultâneo.

No período de 1 de março a 31 de outubro, devido a maior afluência, a limpeza será feita 3 vezes por dia:

- das 7h30 às 9h30, com equipa de, no mínimo, 2 pessoas em simultâneo;
- das 12h00 às 13h00, com equipa de, no mínimo, 1 pessoa;
- das 17h00 às 18h00, com no mínimo 1 pessoa.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Posto de Turismo de Leça da Palmeira

Local

O posto de Turismo situa-se na Rua Hintze Ribeiro, nº 2, em Leça Palmeira, na convergência com a Av. Da Liberdade em frente ao mar.

Descrição e Funcionalidades

Trata-se de um prédio constituído por R/Chão e andar, confinante com a via pública, de pequenas dimensões, destinada ao atendimento ao público, vocacionada para divulgação do turismo e potencialidades da região.

O Posto de Turismo encontra-se aberto à Segunda-feira entre as 09h30 e as 15h30 e de Terça a Sábado entre as 9h30 e as 18h00. Nos dias Feriado o horário praticado é das 10h00 às 13h00.

Pretende-se a limpeza do interior do edifício, nos dois pisos.

Operações de limpeza

O edifício é constituído por vãos envidraçados que deverão serem limpos regularmente, principalmente nos envidraçados da zona de entrada e considerar mensalmente a limpeza total dos vidros, conforme C.T.E.

A limpeza regular será feita três dias por semana no horário preferencial das 8h30 às 10h00. Será necessária no mínimo 1 pessoa.

No período de 1 de março a 31 de outubro, devido a maior afluência, a limpeza será feita todos os dias (7 dias por semana), incluindo feriados, das 8h00 às 10h00.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Casa de Juventude de Matosinhos

Local

O edifício está localizado na Rua do Chouso, em Stª Cruz do Bispo.

Descrição e Funcionalidades

Este edifício, possui zonas distintas de utilização e que podemos definir como de atendimento ao público, zonas de leitura, zonas reservadas de acesso restrito, WC abertos ao público, sala de reuniões, áreas de serviço, cafetaria.

A Casa de Juventude tem abertura de Segunda a Sexta-feira entre as 09h30 e as 19h30 e ao Sábado das 14h30 às 19h30.

Operações de limpeza

Pretende-se a limpeza em todo o Edifício constituído por R/Chão e 1º Andar, logradouro e anexos.

A limpeza será feita todos os dias úteis e sábados (6 dias por semana) das 8h00 às 10h00. Serão necessárias no mínimo 2 pessoas em simultâneo.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Casa de Juventude de St. Cruz do Bispo

Local

O edifício está localizado na Rua do Chouso, em Stª Cruz do Bispo.

Descrição e Funcionalidades

Este edifício, possui zonas distintas de utilização e que podemos definir como de atendimento ao público, zonas de leitura, zonas reservadas de acesso restrito, WC abertos ao público, sala de reuniões, áreas de serviço, cafetaria.

A Casa de Juventude tem abertura de Segunda a Sexta-feira entre as 09h30 e as 19h30 e ao Sábado das 14h30 às 19h30.

Operações de limpeza

Pretende-se a limpeza em todo o Edifício constituído por R/Chão e 1º Andar, logradouro e anexos.

A limpeza será feita todos os dias úteis e sábados (6 dias por semana) das 8h00 às 10h00. Serão necessárias no mínimo 1 pessoa.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Lote 4

Neste lote incluem-se os cemitérios.

- Cemitério Santos Dias
- Cemitério de Sendim

Na estrutura da equipa deverá ser considerado um trabalhador(a) na categoria de encarregado/supervisor exclusivamente para o presente lote.

Tratando-se de edifícios públicos, a Câmara tem um plano de higienização a cumprir e está a ser executado com funcionários próprios ao longo do dia, nos períodos sem serviço de limpeza, de forma a garantir a segurança de todos os utentes.

Nota: Não será permitida a varredura em qualquer pavimento interior dos edifícios nem para a limpeza de carpetes, tapetes e alcatifas.

Cemitério Santos Dias

Local

O edifício está localizado na Rua de Santos Dias, 4465 São Mamede de Infesta.

Descrição e Funcionalidades

Este edifício, possui zonas distintas de utilização e que podemos definir como de atendimento ao público, zonas de leitura, zonas reservadas de acesso restrito, WC abertos ao público, sala de reuniões, áreas de serviço, cafetaria.

O Cemitério Santos dias tem abertura de Segunda a Sábado entre as 08h30 e as 12h30 e entre as 14h00 e as 17h00 e aos Domingos, feriados e tolerâncias de ponto entre as 08h30 e as 14h30.

Operações de limpeza

Pretende-se a limpeza em todo o Edifício constituído por R/Chão e 1º Andar, logradouro e anexos.

A limpeza regular será feita todos os dias úteis e fins de semana incluindo feriados (7 dias por semana) das 8h30 às 10h00. Serão necessárias no mínimo 1 pessoa.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Cemitério de Sendim

Local

O edifício está localizado na Rua de Sendim, em Matosinhos.

Descrição e Funcionalidades

Este edifício, possui zonas distintas de utilização e que podemos definir como de atendimento ao público, zonas de leitura, zonas reservadas de acesso restrito, WC abertos ao público, sala de reuniões, áreas de serviço, cafetaria.

O Cemitério de Sendim tem abertura de Segunda a Sábado entre as 08h30 e as 17h00 e ao Domingo das 08h30 às 14h30.

Operações de limpeza

Pretende-se a limpeza em todo o Edifício constituído por R/Chão e 1º Andar, logradouro e anexos.

A limpeza regular será feita todos os dias (7 dias por semana) incluindo feriados das 8h30 às 10h00. Serão necessárias no mínimo 1 pessoa.

O número de horas dos turnos de limpeza considerados acima, assim como o número de pessoal indicado, pode e deve ser aumentado, por iniciativa e sob responsabilidade do Adjudicatário, sempre que a Avaliação Multicritério revele o não cumprimento dos critérios mínimos de desempenho definidos pela CMM no presente contrato.

Lote 5

O piquete de eventos funcionará em horário de semana, fim de semana e feriados, em horário diurno e noturno, dependendo do evento.

Os eventos poderão ser realizados em qualquer dos edifícios municipais, nomeadamente postos de turismo, bibliotecas, Galeria, Paços do concelho entre outro que seja pertença da CMM ou no qual a mesma esteja a organizar ou seja parceira na organização desse evento ou num espaço exterior. Os eventos serão sempre dentro do Concelho de Matosinhos e agendados com mais de 24h de antecedência.

- Eventos no interior dos edifícios
- Eventos de exterior, no concelho

Serviço de Limpeza a executar

Pretende-se um serviço de limpeza de eventos que inclui limpeza da área do evento e instalações de apoio, tais como as instalações sanitárias, preparação e arrumação do espaço antes, durante e depois de cada evento.

O piquete de limpeza de instalações sanitárias será com o mínimo de uma pessoa, para acompanhamento de eventos que serão notificados com antecedência.

O serviço de piquete deve garantir a higienização dos espaços, antes, durante e depois em conformidade com o tipo de evento e tipo de localização do mesmo.

Considera-se incluído serviço de logística e apoio à execução da prestação de serviços, reunião(ões), visitas ao local, preparativos concretos.

ANEXOS

ANEXO A

ANEXO A**Controlo de Qualidade dos Serviços de Limpeza****Equipamentos mínimos obrigatórios**

Para todos os edifícios, o adjudicatário deve garantir a existência de equipamentos mínimos, que serão imprescindíveis, na execução das tarefas de limpeza. Este material deve estar disponível ao edifício, sempre que haja serviços de limpeza no mesmo. Nos locais em que não se estabeleceu como regra, o equipamento mínimo obrigatório, não invalida que o mesmo, esteja disponível para a limpeza do espaço.

Lote	Local	Carrinho limpeza com material acessório	Aspirador do pó	Autolavadora ou monodisco
1	Paços do concelho	X	X	X
2	Repartições Públicas	X	X	X
	Serviços Técnicos	X	X	X
	Edifício da Antiga CMM	X	X	
	Antigos SMAS	X	X	X
3	Mercado de Matosinhos	X	X	X
	Mercado de Angeiras	X	X	X
4	Centro Cívico de Matosinhos Municipal Florbela Espanca	X	X	X
	Edifício B e C da Nova Centralidade de S. Mamede de Infesta	X	X	X
	Teatro Constantino Nery	X	X	X
5	Casa da Juventude de Matosinhos	X	X	X
	Casa da Juventude de Santa Cruz do Bispo	X	X	X
	Posto de Turismo de Matosinhos	X	X	
	Posto de Turismo de Leça da Palmeira	X	X	
	Jardim de Inverno	X		
6	Cemitério Santos Dias	X		X
	Cemitério Sendim	X		X
7	Eventos no interior dos edifícios	X		
	Eventos no exterior, dentro do concelho de Matosinhos	X		

ANEXO B

Remete-se para a pasta de Peças de Procedimento.

ANEXO C

ANEXO C

Controlo de Qualidade e Monitorização dos Serviços de Limpeza:

Modelo Multicritério de Avaliação Mensal

1. Procedimentos

A CMM reserva-se o direito de auditar os serviços objetos do Contrato, podendo rejeitar, no todo ou em parte, o que não esteja de acordo com as indicações contratuais ou com as boas práticas correntes.

O exercício de auditoria, por parte da CMM, não diminui de qualquer modo a responsabilidade do Adjudicatário, no caso de se verificar, posteriormente, a deficiente execução do Contrato.

As auditorias realizar-se-ão de acordo com o Guião de Auditorias, que tem como finalidade a orientação das mesmas.

A avaliação da qualidade do serviço é efetuada com recurso a uma amostra mensal, considerada representativa da totalidade do serviço prestado.

Mensalmente será aferida um Nota Final de Avaliação Mensal (NFAM) por edifício, como resultado do Modelo Multicritério de Avaliação Mensal.

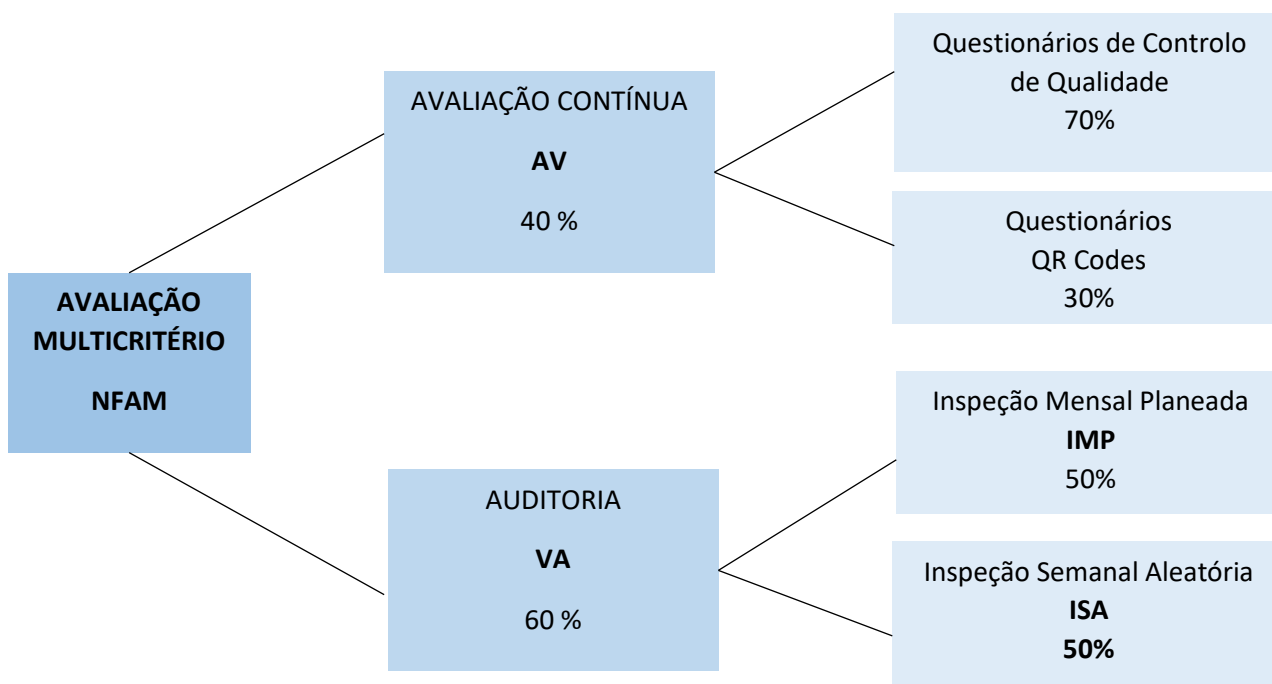
A CMM avaliará a qualidade dos serviços prestados, utilizando os seguintes critérios:

- O Modelo Multicritério de Avaliação Mensal é constituído por dois momentos de avaliação, a Avaliação Contínua (AV) e a Auditoria (VA):

- O valor mensal da Avaliação Contínua (AV) será baseado nos resultados dos questionários de QR Codes, que vão existir nos espaços e serão dirigidos aos utilizadores dos mesmos, e nos resultados dos Questionários de Controlo de Qualidade, dirigidos mensalmente ao gestor de edifício.

- O valor mensal da Auditoria (VA) será apurado com base nos resultados da Inspeção Mensal Planeada (IMP) e das Inspeções Semanais Aleatórias (ISA).

No esquema representa-se esta representação, tal como o peso de cada pontuação na valoração final.



Sempre que não se verifique resposta aos questionários em QR Codes, por parte dos utilizadores, ou aos Questionários de Controlo de Qualidade, por parte dos gestores de contrato, a pontuação mensal atribuída no respetivo ponto será total, no edifício em causa.

Sempre que se verifique uma falha nas Auditorias, sejam estas planeadas ou aleatórios, o resultado da auditoria em falta será 100%.

A Nota Final de Avaliação Mensal (NFAM) por edifício, enquanto resultado da avaliação mensal da qualidade dos serviços determinará a penalização a aplicar.

Todas as penalizações são cumulativas.

2. Penalidades

Por incumprimento dos níveis de serviço o adjudicatário fica sujeito às seguintes penalidades:

- a) Nota Final de Avaliação Mensal (por edifício) com resultado inferior a 75% (setenta e cinco por cento):
 - a. Resultado entre 74,99% e 70%— valor da penalidade: 1% do valor mensal a pagar pelo edifício no âmbito do contrato
 - b. Resultado entre 69,99% e 50% - valor da penalidade: 5% do valor mensal a pagar pelo edifício no âmbito do contrato
 - c. Resultado a baixo de 50% - valor da penalidade: 10% do valor mensal a pagar pelo edifício no âmbito do contrato
- b) Se, num período de vigência do contrato, o valor faturado apurado for igual ou inferior a 70% (setenta por cento) do valor fixo contratado, em dois meses seguidos ou três meses alternados, a CMM reserva-se o direito a considerar reiterada deficiência ou má qualidade dos serviços prestados.

3. Guião de Avaliação Contínua

A Avaliação Contínua centra-se na perceção do utilizador do espaço, esta pretende reunir e sistematizar a opinião dos principais utilizadores sobre as condições de limpeza de um determinado local ao longo de um período de um mês.

A Avaliação Contínua é mensal e cumulativa à avaliação das Auditorias, tal como estabelecido pelo Modelo Multicritério de Avaliação Mensal, explicado anteriormente.

A Avaliação Contínua mensal é efetuada em dois momentos:

- Questionários de Controlo de Qualidade, com um peso de 70% sobre a nota final da Avaliação Contínua;
- Questionários QR Codes, com um peso de 30% sobre a nota final da Avaliação Contínua.

3.1 Questionários de Controlo de Qualidade

Os Questionários de Controlo de Qualidade serão enviados mensalmente ao gestor de edifício, de cada um dos edifícios contratualizados. Estes questionários serão constituídos por três perguntas iniciais de identificação, quatro perguntas sobre a apreciação dos serviços e da supervisão e uma caixa final para observações. Estas perguntas terão resposta de escolha múltipla, com uma escala de cinco níveis de avaliação: 1 – Insuficiente; 2 – Insatisfaz; 3 – Suficiente; 4 – Bom; 5 – Muito Bom.

Assim:

1. Edifício Municipal:

2. Nome do responsável:

3. Mês da avaliação do formulário

4. Numa escala de 1 a 5 (em que 1 - Insuficiente, 2 - Insatisfaz, 3 - Suficiente, 4 - Bom e 5 - Muito Bom) defina a pontuação que melhor representa a apreciação sobre o serviço prestado.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Numa escala de 1 a 5 (em que 1 - Não Existe, 2 - Insatisfaz, 3 - Suficiente, 4 - Bom e 5 - Muito Bom) avalie a supervisão feita pela empresa aos serviços de limpeza prestados.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Numa escala de 1 a 5 (em que 1 - Não Existe, 2 - Insatisfaz, 3 - Suficiente, 4 - Bom e 5 - Muito Bom), como classifica o estado de conservação e limpeza dos materiais e equipamentos utilizados?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Numa escala de 1 a 5 (em que 1 - Não Existe, 2 - Insatisfaz, 3 - Suficiente, 4 - Bom e 5 - Muito Bom), como avalia a frequência com que todos os espaços são efetivamente limpos, de acordo com o previsto?

☆☆☆☆

8. Observações:

A pontuação máxima por questionário é de vinte (20) pontos, correspondendo à soma das pontuações atribuídas às quatro questões de avaliação. A classificação final de cada questionário será apurada pela seguinte fórmula:

$$(Pontuação\ obtida \div 20) \times 100$$

Na eventualidade de, num determinado mês, não ser obtida qualquer resposta aos questionários enviados, considerar-se-á, para efeitos de avaliação, o valor de 100% nesse mês.

3.2 Questionários QR Codes

Os Questionários de QR Codes funcionarão como sistema de recolha da perspetiva dos utilizadores do espaço. Estes questionários serão constituídos por três perguntas diretas e facilmente compreensíveis, que permitam avaliar o aspeto global do espaço. As perguntas devem ser:

- Como classifica a limpeza do espaço?
- Como classifica a limpeza dos equipamentos e mobiliário?
- Como classifica a recolha de resíduos?

Estas perguntas terão resposta de escolha múltipla, com três níveis de avaliação: 1 – Não Satisfaz; 2 – Satisfaz; 3 – Bom.

A pontuação máxima por questionário é de quinze pontos (15), correspondendo à soma das pontuações atribuídas às três questões de avaliação. A percentagem de desempenho de cada questionário será apurada pela seguinte fórmula:

$$(Pontuação\ obtida \div 15) \times 100$$

A avaliação mensal do Questionário QR Code será determinada pela média simples das pontuações obtidas em todos os questionários válidos rececionados no respetivo mês:

$$Soma\ das\ pontuações\ dos\ questionários \div Número\ de\ questionários\ submetidos$$

Na eventualidade de, em determinado mês, não ser obtida qualquer resposta aos questionários enviados, considerar-se-á, para efeitos de avaliação, o valor de 100% nesse mês.

4. Guião de Auditorias

O presente documento tem como principal objetivo fornecer aos intervenientes do processo de auditoria um guião que sistematize as tarefas e procedimentos que devem ser efetuados para possibilitar maximizar a eficiência e equidade do processo.

Este guião estabelece linhas de orientação e procedimentos base, o que não inviabiliza ações adicionais que possam contribuir para um melhor desenvolvimento do processo.

4.1. Intervenientes nas Inspeções Mensais Planeada

- Auditor (representante da CMM);
- Representante do Adjudicatário;
- Trabalhador da Área Operacional - CMM (opcional);
- Trabalhador da Área Operacional - Adjudicatário (opcional).

4.2. Intervenientes nas Inspeções Semanais Aleatórias

- Auditor (representante da CMM);
- Representante do Adjudicatário (opcional);
- Trabalhador da Área Operacional - CMM (opcional);
- Trabalhador da Área Operacional - Adjudicatário (opcional).

4.3. Documentos e equipamentos

- Ficha de avaliação mensal do edifício;
- Relatórios e/ou registos solicitados pela CMM ao Adjudicatário;
- Aparelhos ou equipamentos de suporte à avaliação dos serviços, sempre que o mesmo se aplique;
- Lista de produtos aprovados pela CMM;
- Cópia das Condições Técnicas do contrato.

4.4. Avaliação do Serviço

- Inspeccionar um ou vários compartimentos de cada tipologia apresentada na Ficha de Avaliação Mensal do edifício;
- Inspeccionar o cumprimento dos parâmetros de avaliação estabelecidos para os serviços e operações de limpeza de acordo com o estipulado na ficha;
- Identificar os serviços e operações de limpeza assinalados com fator de corte, de acordo com o estipulado, e identificados com a Valoração 2, na Ficha de Avaliação Mensal do edifício;

- Apontar no campo das observações eventuais condicionantes, obstáculos ou atenuantes (imputáveis à CMM) que possam ter afetado os serviços/operações de limpeza.

4.5. Preenchimento da Ficha Mensal de Avaliação do Edifício

Estas fichas deverão ser preenchidas durante o processo de auditoria ou imediatamente findo o mesmo, de preferência com o acordo de todas as partes envolvidas.

1. Preencher o cabeçalho de cada tipologia apresentada na Ficha, com a informação de enquadramento e identificação da auditoria.
2. Preencher para cada tipologia do edifício a coluna de um compartimento selecionado de forma aleatória, toda a informação e resultados decorrentes de cada processo de auditoria, atribuindo uma ponderação de 0 para não conforme e de 1 para conforme, de acordo com a observância dos requisitos de qualidade de cada parâmetro.
3. Preencher o campo do fator de corte correspondente à auditoria do compartimento em questão com 0 caso não se verifique qualquer falha de requisitos com valoração 2, ou preencher o campo de fator de corte com 1 no caso de se verificar a falha de requisitos com valoração 2.
4. Repetir o processo para cada tipologia da Ficha.
5. Depois de totalmente preenchida a Ficha assinar o documento pelo Auditor e, quando aplicável, pelo representante do Adjudicatário.

4.6. Recomendações Adicionais

O auditor deve sempre fazer prevalecer o 'bom-senso' no que refere a exequibilidade dos serviços, bem como a relação com e entre os restantes intervenientes do processo, por forma a definir uma avaliação justa para ambas as partes.

O auditor deve também ter em conta, no processo de auditoria, o estado de conservação ou as irregularidades apresentadas pelo material/instalações em análise, uma vez que estes podem constituir fatores influenciadores da perceção de limpeza.

ANEXO D

Remete-se para a pasta de Peças de Procedimento.