



# Como seleccionar a melhor proposta - Manual de adjudicação para contratos de prestação de serviços de vigilância



*with the support of  
European Commission  
Directorate General Employment  
and Social Affairs*



# Agradecimentos

Este manual resulta do trabalho realizado em conjunto pela CoESS (Confederação Europeia dos Serviços de Segurança) e pela Uni-Europa<sup>1</sup> no âmbito do diálogo social europeu. Os nossos agradecimentos vão para a DG Emprego e Assuntos Sociais da Comissão Europeia, pelo apoio financeiro e administrativo dado a este projecto, assim como aos membros do grupo de trabalho de alto nível pelo tempo e esforços despendidos no sentido de alcançar um bom resultado.

Este grupo de trabalho é composto por:

Hilde de Clerck, Comissão Europeia, DG Emprego e Assuntos Sociais/D1

Dr Stephan Landrock, CoESS (Áustria)

Claude Levy, CoESS (França)

Harald Olschok, CoESS (Alemanha)

Marc Pissens, CoESS (Bélgica)

Larry Quinn, CoESS (Irlanda)

Kris Van den Briel, CoESS (Bélgica)

Nicola Konstantinou, Uni-Europa

Mick Graham Uni-Europa (Reino Unido)

Wilhelm Zechner, Uni-Europa (Alemanha)

Marja Lindblom, Uni-Europa (Finlândia)

Dan Plaum, Uni-Europa (Bélgica)

Bernadette Tesch-Ségol, Uni-Europa

Tina Weber, ECOTEC

Este manual foi elaborado pelo consultor responsável (ECOTEC Research and Consulting Ltd) e aprovado pela CoESS, Uni-Europa e organismos nacionais, membros dessas organizações.

Gostaríamos de obter o seu feedback sobre o presente manual. Os comentários deverão ser dirigidos a:

Tina Weber  
ECOTEC Research and Consulting Ltd  
28-34 Albert Street  
Birmingham, B4 7UD  
UK  
Tel.: +44 121 616 3658  
Fax: +44 121 616 3699  
E-mail: [Tina\\_Weber@ecotec.co.uk](mailto:Tina_Weber@ecotec.co.uk)

<sup>1</sup> Denominada Euro-FIET, antes de Janeiro de 2000

# Memorando do CoESS e do Euro-FIET relativo à adjudicação de contratos a empresas privadas de segurança no sector público

1. Os parceiros sociais no sector da segurança privada, CoESS (organizações patronais) e o Euro-FIET (sindicatos) verificaram, em resultado de um estudo realizado pelos seus respectivos membros, que de acordo com o país visado, entre 40 e 60% dos negócios no sector dos serviços de segurança são concretizados com o sector público. O estudo também revelou que na esmagadora maioria dos casos (85 - 100%) as autoridades públicas adjudicam estes contratos com base apenas no preço.
2. Estas duas constatações persuadiram o CoESS e o Euro-FIET, a bem da melhoria dos padrões profissionais no sector, do encorajamento da transparência e da melhoria da qualidade de serviços, a adoptar a presente recomendação conjunta e a colocar à disposição das autoridades públicas um manual (do qual se anexa uma cópia) que lhes fornece todas as informações necessárias que lhes permitirão optar pela proposta "economicamente mais vantajosa", uma citação que são autorizados a fazer ao abrigo da Directiva 92/50/CEE.
3. Apesar de o CoESS e o Euro-FIET estarem cientes das restrições orçamentais com que as autoridades públicas se deparam, acreditam que a prática política habitual que consiste em adjudicar contratos a empresas que apresentem a proposta de preço mais baixa tem um impacto nocivo e redutor no sector.
4. A concorrência existente no sector da segurança privada para a obtenção de contratos públicos de serviços encoraja as empresas a reduzir os seus preços em detrimento da qualidade dos serviços, apesar de a qualidade ser reconhecida como um elemento importante para a satisfação do cliente e do utilizador.
5. Os parceiros sociais estão cientes de que, em alguns casos, as empresas não hesitam em colocar-se a si próprias à margem da lei, ou pelo menos muito perto disso, (não conformidade com a legislação ou com acordos colectivos), por forma a serem capazes de estabelecer o preço mais baixo possível para obterem um contrato.
6. Em virtude da dimensão do sector dos contratos públicos de serviços, tal comportamento enfraquece todos os esforços de melhoria da qualidade no sector como um todo. Explica, também, a imagem bastante negativa do sector, os padrões profissionais reduzidos, o não reconhecimento das novas exigências da profissão, a insatisfação dos trabalhadores relativamente às suas condições de trabalho e as dificuldades em atrair novos efectivos.
7. O CoESS e o Euro-FIET acreditam que a importância atribuída apenas ao preço na adjudicação de contratos públicos de serviços deve-se, entre outras, às seguintes causas:
  - transparência insuficiente no sector da segurança privada;
  - falta de meios para analisar o aspecto da qualidade dos serviços;
  - as dificuldades sentidas pelos clientes em expressar as suas necessidades em termos de qualidade;
  - falta de instrumentos que permitam ao cliente avaliar a qualidade;
  - dificuldades em fazer comparações de qualidade entre serviços oferecidos pelo sector
8. Por forma a aumentar a qualidade dos serviços, o CoESS e o Euro-FIET produziram um manual para as entidades adjudicantes que contém uma lista de verificação dos critérios para a avaliação da qualidade dos serviços de segurança privados, redigida conjuntamente pelos parceiros sociais. Explicaram também os benefícios que os clientes podem tirar da adopção destes critérios. Por fim, estabeleceram um sistema de quotas que permite a avaliação das propostas de acordo com critérios de preço e de qualidade.
9. O CoESS e o Euro-FIET salientam que o manual fornece aos clientes do sector a flexibilidade de que necessitam, levando em conta as necessidades especiais do mercado, para pesarem os critérios de preço e qualidade ao fazerem a sua escolha.
10. O manual será distribuído o mais amplamente possível tanto às autoridades públicas como aos clientes no sector da segurança privada na União Europeia. Os parceiros sociais pretendem organizar campanhas de informação e sensibilização para encorajar o maior número possível de pessoas a fazerem uso do manual.

Berlim, 10 de Junho de 1999

Stephan Landrock

Presidente

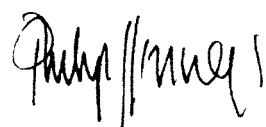
CoESS



Philip Jennings

Secretário Regional

Euro-FIET



# Índice

1.0 Introdução	<b>1</b>
1.1 Propósitos e objectivos do manual	<b>1</b>
1.2 Como utilizar o manual	<b>2</b>
2.0 Seleccionar a melhor proposta – uma questão que é do seu próprio interesse	<b>3</b>
3.0 Os concursos públicos para a prestação de serviços de vigilância e a legislação comunitária	<b>4</b>
4.0 Determinação da melhor proposta para a prestação de serviços de segurança e vigilância	<b>7</b>
4.1 Introdução	<b>7</b>
4.2 Pessoal de vigilância	<b>7</b>
4.3 Gestão do contrato/operações	<b>8</b>
4.4 Infra-estruturas contratuais	<b>10</b>
4.5 A empresa	<b>10</b>
5.0 Orientação relativas à avaliação	<b>12</b>
Anexo – Quadros de avaliação	<b>23</b>



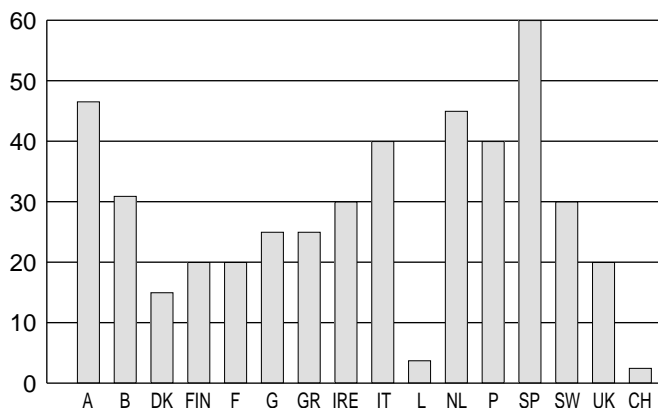
# 1. Introdução

Embora muitas vezes não nos apercebamos directamente, os serviços privados de segurança fazem cada vez mais parte do nosso dia-a-dia. A procura no domínio dos serviços de vigilância está a aumentar em consequência das mudanças económicas, demográficas e políticas que, por seu lado, são responsáveis pelo crescente fenómeno da polarização na sociedade. Esta polarização reflecte-se numa série de casos de agressão e criminalidade ocorridos. Paralelamente, o Estado e as autoridades públicas vão assumindo cada vez menos a responsabilidade directa pela garantia da segurança pública. Para manter um nível máximo de flexibilidade e de custo/eficácia, essas funções vão sendo cada vez mais delegadas a empresas privadas de segurança.

As empresas privadas de segurança passaram, deste modo, a assumir a responsabilidade pela segurança pública e protecção da propriedade pública e privada nos mais variados tipos de locais, incluindo locais de alto risco, tais como centrais nucleares, bancos, embaixadas e aeroportos. Asseguram ainda cada vez mais serviços de segurança em eventos públicos e serviços de protecção no transporte de risco (incluindo o transporte de reclusos), assumindo também uma série de funções que anteriormente eram assumidas pela polícia e pelos serviços de bombeiros e ambulâncias.

Quer a nível europeu, quer a nível nacional, regional ou local, as empresas privadas e as autoridades públicas são, assim, cada vez mais chamadas a contratar empresas externas para prestarem serviços de vigilância com guardas. O seu “poder de compra” é, deste modo, cada vez mais determinante na definição das normas de qualidade a que deve obedecer este tipo de serviços. Um estudo realizado em 1998 pela CoESS e Euro-FIET revelou que a quota de mercado das empresas privadas de serviços de segurança nos concursos públicos não pára de aumentar, elevando—se essa quota, em muitos Estados-Membros, a mais de 30% do mercado (ver quadro 1).

QUADRO 1: QUOTA DE MERCADO DAS EMPRESAS PRIVADAS DE SERVIÇOS DE SEGURANÇA NOS CONCURSOS PÚBLICOS (UE, 1998)



Fonte: CoESS e Euro-FIET, 1998

O estudo da CoESS revelou que, apesar da natureza específica de alguns locais e edifícios públicos, a maioria das autoridades públicas ainda hoje selecciona os candidatos unicamente com base no preço mais reduzido (ver quadro 2).

QUADRO 2: PERCENTAGEM DE CONTRATOS PÚBLICOS ADJUDICADOS COM BASE NA PROPOSTA DE MAIS BAIXO PREÇO (PAÍSES DA UE)

PAÍSES	PERCENTAGEM DE CONTRATOS PÚBLICOS ADJUDICADOS COM BASE NA PROPOSTA DE MAIS BAIXO PREÇO
Áustria	95%
Bélgica	90%
Dinamarca	90%
Finlândia	90%
França	90%
Alemanha	90%
Grécia	60%
Irlanda	95%
Itália	70%
Luxemburgo	100%
Países Baixos	80%
Portugal	80%
Espanha	80%
uécia	50%
Suíça	30%
Reino Unido	60%

Fonte: CoESS e Euro-FIET (1998)

Esta situação deve-se, em parte, às restrições orçamentais no sector público, mas é também imputável à falta de orientação existente que poderia ajudar as entidades adjudicantes a seleccionar a “melhor escolha” de entre os prestadores de serviços candidatos.

O conceito de “melhor escolha” consiste não só em ter em conta o melhor preço, mas também em ponderar este preço com todos os elementos das propostas relativos à qualidade do serviço prestado.

## 1.1 Propósitos e objectivos do manual

Este manual destina-se às entidades adjudicantes que procuram seleccionar empresas de vigilância capazes de prestar um serviço de qualidade a um preço razoável, em lugar de optar pelas empresas que apresentam a proposta mais barata. Visa proporcionar a essas entidades adjudicantes

cantes uma ferramenta fácil de utilizar que as ajuda a definir de forma clara as suas necessidades em termos de serviços de vigilância humana, em função dos vários tipos de local e de tarefas de vigilância. Uma especificação pormenorizada dos requisitos permitirá depois seleccionar um candidato que não oferece apenas um preço competitivo, mas que demonstra também possuir a competência e a capacidade para prestar um serviço fiável e de elevada qualidade.

O manual contém um quadro fácil de utilizar. Esse quadro destina-se a classificar as propostas de acordo com uma pontuação e pode ser adaptado em função dos requisitos exigidos por cada entidade adjudicante e de cada contrato. **O objectivo deste quadro consiste em proporcionar às entidades adjudicantes a máxima autonomia na definição dos critérios de qualidade que consideram particularmente relevantes, em geral, e em relação ao serviço de vigilância a prestar.** O quadro permite não só aplicar diferentes factores de ponderação aos critérios de qualidade, em função das exigências estabelecidas, como também permite definir o equilíbrio a atribuir entre o mérito técnico e os elementos relativos ao preço durante o processo de classificação das propostas.

## 1.2 Como utilizar o manual

A parte principal deste manual é essencialmente informativa, podendo ser considerada como uma ferramenta de formação, e destina-se a familiarizar as entidades adjudicantes com a temática. Nela são definidos o mérito técnico e os critérios de qualidade que os ajudarão a identificar os prestadores de serviços que oferecem um serviço de qualidade. **Funciona como um guia útil que ajuda a compreender as recomendações que lhe são subjacentes e a utilizar o quadro de pontuação incluído no Anexo.** Constitui, assim, uma ferramenta de referência.

O quadro de pontuação e as tabelas incluídas no Anexo podem ser aplicados a qualquer situação e utilizados vezes sem fim. Poderão ser adaptados às exigências específicas de qualquer entidade adjudicante. Um programa em disquete sobre as tabelas de pontuação encontra-se actualmente em fase de preparação.

A parte restante do manual está estruturada da seguinte forma:

A **Secção 2** descreve como é importante ter em conta **quer a qualidade, quer o preço** quando se pretende contratar uma empresa de serviços de segurança. Contém informações sobre *as consequências negativas que podem advir quando um contrato é adjudicado com base unicamente no preço*, dando também especial destaque às boas práticas existentes relativamente à selecção da “melhor proposta”.

A **Secção 3** traça um resumo acerca da legislação comunitária em vigor, no contexto da adjudicação de contratos de serviços de segurança, e explica em que medida as dis-

posições da Directiva sobre os contratos públicos de serviços (Directiva 92/50/CE) são aplicáveis nesta área.

A **Secção 4** contém informações sobre a forma de definir o perfil da melhor proposta num concurso para a prestação de serviços de vigilância. Esta secção descreve os critérios de qualidade relativamente a quatro elementos-chave que contribuem para a boa execução de um contrato: as competências e as capacidades do pessoal de vigilância; as competências e a experiência prática do pessoal de direcção; a qualidade das infra-estruturas contratuais; os sistemas de registo e a filosofia de trabalho da empresa de segurança.

A **Secção 5** fornece uma explicação sobre o funcionamento do quadro de pontuação destinado a definir a “melhor proposta” e apresenta alguns exemplos de cálculos para chegar a esse fim.

## 2. Seleccionar a melhor proposta – uma questão que é do seu próprio interesse

Tal como já foi referido na introdução, tanto as empresas privadas, como as autoridades públicas recorrem cada vez mais aos serviços de segurança de empresas externas para efectuar a vigilância de edifícios, garantir a segurança do público em variados eventos, assegurar serviços de escolta assumir inúmeras tarefas. Isso levou a que muitas das funções que anteriormente eram asseguradas pelas próprias empresas ou pelos serviços públicos, envolvendo um número significativo de tarefas delicadas de segurança relacionadas com a protecção da propriedade privada, a segurança e saúde pública e a segurança interna, passassem a ser delegadas a empresas privadas contratadas para o efeito.

A crescente quota de mercado imputada aos concursos públicos revela que as normas estabelecidas pelas organizações concorrentes, em termos do preço pago pelos serviços de vigilância prestados, têm um impacto significativo nos salários e nas condições de trabalho do sector, nas infra-estruturas das empresas e, em consequência, na qualidade dos serviços prestados. Os parceiros sociais que representam as entidades empregadoras e os trabalhadores do sector mostram-se cada vez mais preocupados com o facto de o processo de adjudicação de contratos às propostas que oferecem os preços mais baixos estar a contribuir para baixar gradualmente o nível de qualidade. Esta situação é tanto mais preocupante porquanto ocorre num momento em que as empresas privadas de segurança necessitam de se especializar cada vez mais para aumentar os seus níveis de qualidade, à medida que vão assumindo cada vez mais funções consideradas delicadas, que anteriormente, eram asseguradas por serviços públicos.

A consciência dos riscos que tais práticas comportam demora algum tempo a despontar, uma vez que os efeitos adversos da concorrência que leva as empresas a apresentar propostas de preço mais baixo (que não se limita à simples optimização dos custos) vão surgindo de forma gradual, não podendo ser detectados de imediato. A situação tem de ser analisada do ponto de vista da segurança das próprias organizações, da forma como estas valorizam o seu ambiente de trabalho, da sua imagem junto do público e dos custos adicionais decorrentes de eventuais processos judiciais por falhas detectadas na qualidade do serviço prestado.

Já ficou provado que a adjudicação de contratos pelo preço mais competitivo leva inicialmente os candidatos a investir menos na infra-estrutura do seu sistema operacional, que inclui o pessoal de formação, a supervisão e a gestão de qualidade. Para reduzir ainda mais os seus custos, as empresas irão reduzir o nível de qualidade do serviço, empregando mão-de-obra mais barata, com as consequências negativas que daí advêm para a motivação do pessoal e índices de rotação de trabalhadores. Para efectuar cortes nos salários e nos encargos sociais as empresas recorrem a contratos de trabalho por tempo determinado e a tempo parcial e, nalguns casos, a “agentes fantasmas” por conta própria, como forma de fugir aos acordos colectivos. O recurso a “vigilantes fantasmas” (quando é fornecido um número de vigilantes

inferior ao estabelecido no contrato) já vai sendo uma prática cada vez mais corrente. Os cortes orçamentais levam a que os mecanismos de segurança se tornem numa opção adicional de luxo, o que contribui para reduzir o nível de segurança para o cliente e o público. Cada vez existem mais provas de incumprimento relativamente aos acordos colectivos ou às obrigações legais por parte das empresas a quem foi adjudicado um contrato com base na melhor oferta de preço. São detectados casos de não pagamento de impostos e encargos sociais por parte de empresas de segurança duvidosas, casos de incumprimento de cláusulas contratuais relativamente ao número de trabalhadores fornecidos para determinados serviços e práticas de trabalho não declarado.

Exemplos do impacto negativo decorrente desse tipo de redução de custos estão a tornar-se cada vez mais públicos e contribuem para denegrir a imagem do sector junto da opinião pública. A imagem da entidade adjudicante também fica prejudicada com isso.

A crescente proliferação de práticas inadequadas e de falhas de segurança ocasionadas pela concorrência em favor do preço mais baixo leva as empresas privadas e as autoridades públicas a reequacionar as suas estratégias relativamente ao processo de adjudicação de contratos. O desenvolvimento de critérios de selecção, em que qualidade e preço são devidamente tomados em consideração, já se vai vulgarizando cada vez mais, tendo a experiência alcançada neste domínio servido de base para a elaboração do presente manual.

Na cidade austríaca de Linz, optou-se recentemente por adjudicar os contratos de prestação de serviços de vigilância nos parques de estacionamento de curta duração à proposta que apresentasse o preço mais elevado, desde que a empresa candidata pudesse comprovar à entidade adjudicante ter capacidade para prestar um serviço com uma qualidade significativamente superior. As empresas tinham, nomeadamente, de comprometer-se a fornecer pessoal de vigilância com mais de três anos de experiência na área em questão. As razões que levaram a adjudicar o contrato à proposta com o preço mais elevado prendiam-se com o facto de ser disponibilizada uma mão-de-obra mais experiente e mais qualificada, o que implica custos salariais e sociais mais elevados.

Outros exemplos de entidades adjudicantes que desenvolveram sistemas de avaliação de propostas com base na qualidade e no preço para adjudicar contratos foram as embaixadas norte americanas, a Eurocontrol e os Correios britânicos.

Tanto os clientes do sector público como os do sector privado estão, assim, cada vez mais conscientes da realidade do sector para poder seleccionar a melhor proposta em vez da proposta mais barata e passaram a adjudicar contratos à “proposta economicamente mais vantajosa”, uma opção prevista na legislação comunitária sobre os contratos públicos.

### 3. Os concursos públicos para a prestação de serviços de vigilância e a legislação comunitária

A União Europeia desenvolveu um extenso quadro jurídico para abranger os contratos públicos. A totalidade dos contratos adjudicados para o fornecimento de uma grande variedade de bens e serviços representam 720 mil milhões de euros da despesa pública e geram um número significativo de postos de trabalho.

Os contratos para a prestação de serviços de segurança estão abrangidos pela Directiva sobre os contratos públicos (Directiva 92/50/CEE). Os legisladores europeus pensaram, no entanto, que haveria poucas probabilidades de os serviços de segurança serem prestados fora das fronteiras nacionais, pelo que a Directiva apenas se aplica, até certa medida<sup>2</sup> aos serviços de segurança. Na prática, isto significa que apenas duas disposições da Directiva se aplicam directamente ao processo de adjudicação de contratos de prestação de serviços de vigilância:

Em primeiro lugar, as especificações técnicas relativas aos serviços a prestar devem ser definidas por referência a

- a) normas nacionais que transponham normas europeias
- b) condições de homologação técnica europeias ou
- c) especificações técnicas comuns

Essas disposições aplicam-se a qualquer equipamento técnico utilizado no âmbito do contrato, tendo, assim, pouca relevância no caso dos serviços prestados por pessoal de vigilância.

Em segundo lugar, a Comissão tem de ser notificada sempre que um contrato tenha sido adjudicado. Contudo, a entidade adjudicante pode indicar na notificação se concorda ou não com a sua publicação no Jornal Oficial.

Apesar de a Directiva ter uma aplicação directa limitada à adjudicação de contratos de serviços de segurança, “os factores utilizados para a selecção devem estar relacionados com o objectivo do contrato” e obedecer às disposições do Tratado. Considera-se ainda recomendável que todos os critérios definidos pela entidade adjudicante obedeam, tanto quanto possível, aos requisitos estabelecidos na Directiva relativa aos contratos de serviços.

Todos os processos de adjudicação de contratos públicos incluem três fases essenciais (ver também quadro 3):

Numa primeira fase, os critérios de exclusão definem o

tipo de empresas que ficam automaticamente excluídas do processo de adjudicação. O artigo 29º da Directiva apresenta uma lista completa desses critérios de exclusão. De uma forma resumida, podem ficar excluídos da participação num processo de adjudicação os prestadores de serviços que:

- se encontrem em estado de falência ou de liquidação;
- tenham pendente um processo de declaração de falência;
- tenham sido condenados por sentença transitada em julgado por qualquer delito que afecte a sua honrabilidade profissional;
- tenham cometido uma falta grave em matéria profissional;
- não tenham cumprido as suas obrigações relativamente ao pagamento de quotizações para a segurança social;
- não tenham cumprido as suas obrigações relativamente ao pagamento de impostos;
- sejam culpados de falsas declarações graves ao prestar ou abster-se de prestar as informações relativas aos critérios de selecção;
- não estiver inscrito num registo profissional, nos termos da legislação nacional.

Numa segunda fase, os critérios de selecção definem o tipo de empresas que serão convidadas a participar no concurso. Nesta fase, poderão ainda ser excluídas as empresas que demonstrem não ter capacidade financeira, económica ou técnica. A Directiva fornece uma lista exhaustiva da documentação que poderá ser exigida para comprovar a *capacidade financeira e económica*. O artigo 32º da Directiva estabelece os meios de prova que as entidades adjudicantes poderão exigir aos prestadores de serviços para comprovar a sua *capacidade técnica*. Estes meios incluem:

- habilitações literárias e profissionais dos prestadores de serviços e/ou dos quadros/trabalhadores da empresa;
- uma lista dos principais serviços prestados nos últimos três anos;
- uma declaração relativa aos efectivos médios nos últimos três anos;
- uma declaração relativa às ferramentas e equipamento industrial e técnico utilizados para a execução dos serviços;
- uma descrição dos sistemas de controlo de qualidade;
- uma indicação da parte do contrato que tencionam subcontratar.

<sup>2</sup> É o caso de todos os serviços mencionados no Anexo IB da Directiva

Numa terceira fase, os critérios de adjudicação permitem avaliar o mérito dos candidatos com base no grau de cumprimento das especificações do concurso.

Mesmo se, na prática, houver apenas uma fase de avaliação, haverá que efectuar uma distinção lógica entre estes três tipos de critérios.

Relativamente aos critérios de adjudicação de contratos, a Directiva relativa aos contratos de serviços estabelece o seguinte:

“Sem prejuízo das disposições legislativas, regulamentares ou administrativas nacionais relativas à remuneração de determinados serviços, os critérios que a entidade adjudicante tomará como base para a adjudicação de contratos podem ser:

a) ou, quando a adjudicação contempla a proposta economicamente mais vantajosa, vários critérios que variam consoante o contrato: por exemplo, qualidade, mérito técnico, características estéticas e funcionais, assistência técnica e serviço pós-venda, data de entrega, prazos de entrega ou de execução, preço;

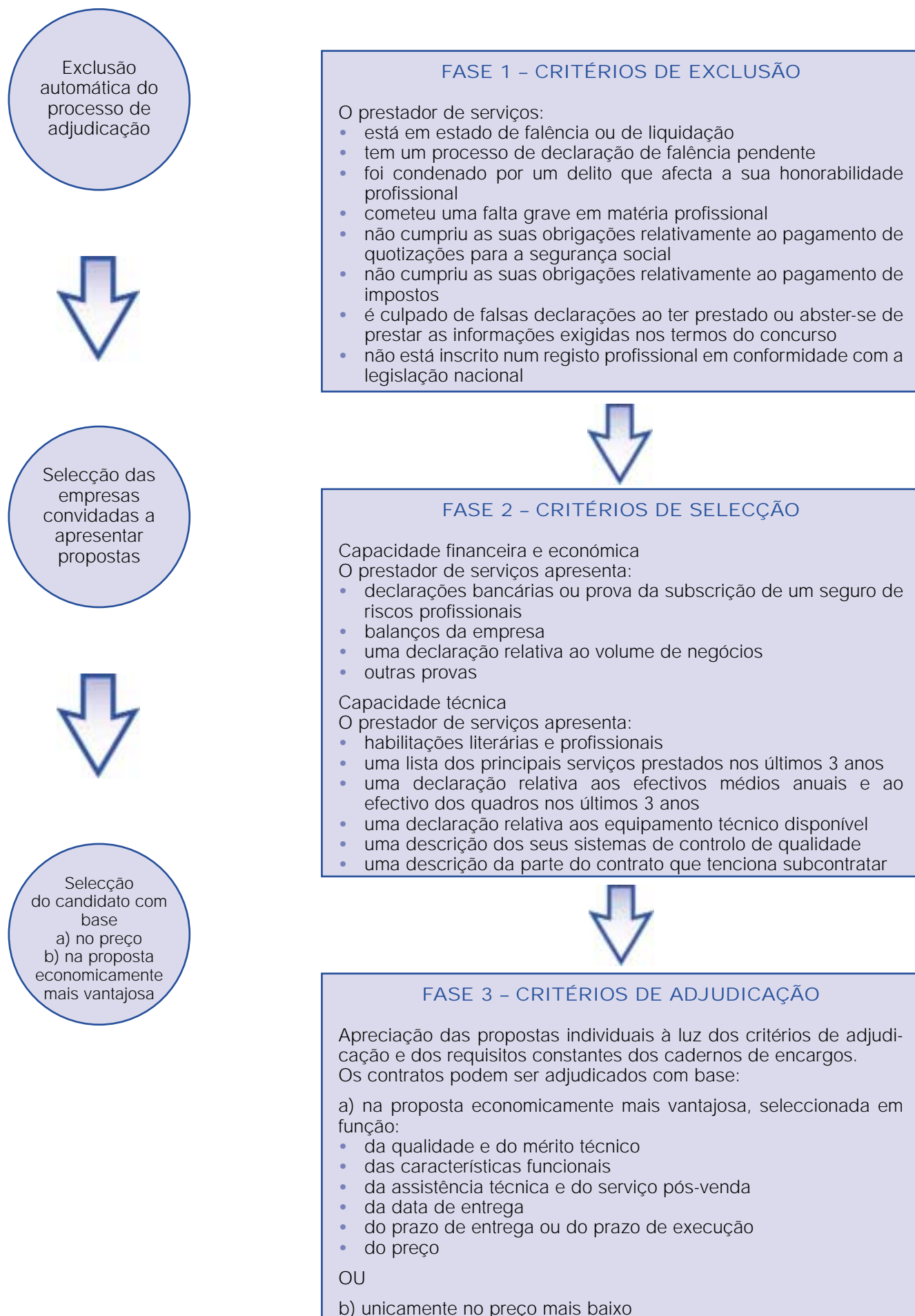
b) ou, unicamente o preço mais baixo.

Sempre que o contrato deva ser adjudicado ao prestador de serviços que apresente a proposta economicamente mais vantajosa, as entidades adjudicantes devem indicar nos cadernos de encargos ou no anúncio de concurso quais os critérios de adjudicação que tencionam aplicar, se possível por ordem decrescente da importância que lhes é atribuída.”

As disposições da Directiva relativa aos contratos de serviços não impõem, no entanto, quaisquer restrições às entidades adjudicantes que lhes impeçam de poder optar entre a proposta que apresenta o preço mais baixo ou a proposta economicamente mais vantajosa.

A aplicação dos critérios de qualidade e dos quadros de pontuação estabelecidos neste manual é, deste modo, meramente opcional. Estes foram elaborados com base nas recomendações de um grupo de peritos, constituído por representantes europeus de entidades empregadoras e de trabalhadores, com muitos anos de experiência de trabalho com clientes do sector público nos mais variados tipos de situação.

QUADRO 3: EXEMPLO REPRESENTANDO TRÊS FASES DO PROCESSO DE ADJUDICAÇÃO DE CONTRATO



## 4. Determinação da melhor proposta para a prestação de serviços de segurança e vigilância

### 4.1 Introdução

Como acontece com a maior parte das empresas prestadoras de serviços, a qualidade do serviço prestado depende de uma série de factores-chave. De todos estes factores, os mais importantes são a capacidade, a competência e a motivação dos efectivos, na medida em que são estes que executam diariamente o serviço e interagem com o cliente ou o público. Além disso, o planeamento operacional e a gestão do pessoal ao qual foram delegadas as tarefas de vigilância deverão primar pela sua eficácia por forma a garantir um serviço com a máxima qualidade possível. Não menos importante deverão ser as infra-estruturas técnicas, operacionais e de recursos humanos à disposição do pessoal de vigilância e da equipa responsável pela gestão do contrato. Por último, é fundamental que todas as operações sejam apoiadas pelas infraestruturas da própria empresa que já deu provas de desempenhar um serviço de qualidade, regendo-se por princípios de trabalho em conformidade com as exigências dos clientes.

Os quatro domínios-chave relativamente aos quais o mérito técnico deverá ser avaliado para cada proposta de prestação de serviços de segurança são os seguintes:

- pessoal de vigilância
- gestão do contrato/operações
- infra-estruturas contratuais
- a empresa

É necessário ter em conta que as entidades adjudicantes que tencionam aplicar alguns (ou todos) dos critérios de qualidade a seguir apresentados devem mencionar os critérios gerais de adjudicação em destaque no anúncio do concurso, caso estes critérios não constem dos cadernos de encargos. Na Secção 5 deste manual (p.12), é apresentado um modelo de anúncio de concurso público.

### 4.2 Pessoal de vigilância

#### *Experiência*

O pessoal de vigilância constitui o activo mais importante de que dispõe uma empresa privada de segurança. A competência e experiência desse pessoal determinam o sucesso ou o fracasso do serviço. Conforme a natureza do trabalho a executar, é, por isso, fundamental que as empresas proponentes ofereçam garantias de que o pessoal seleccionado para executar as tarefas possui a experiência e as capacidades necessárias para prestar um serviço de grande qualidade. Quando se trata de ambientes de alto risco ou que exigem uma vigilância especializada, a entidade adjudicante poderá querer obter provas de que os agentes designados para prestar o serviço possuem experiência neste tipo de ambiente. Noutros locais também considerados como de alto risco, como as embaixadas, a entidade adjudicante poderá exigir que as empresas proponentes enviem os CV de todos os elementos do pessoal que desempenham um papel relevante na segurança (ou a garantia de que o serviço será executado por pessoal com experiência). Noutros casos, uma declaração, de onde

conste o número de anos que os agentes trabalharam para a empresa, poderá ser suficiente.

Se o contrato exigir o recrutamento de um número significativo de agentes adicionais, as empresas candidatas deverão demonstrar que têm capacidade para recrutar ou contratar trabalhadores experientes e proporcionar-lhes a formação necessária.

#### *Qualificações e competências do pessoal de vigilância*

Os certificados de qualquer curso de formação básica (reconhecido a nível nacional ou obrigatório) poderão também servir de garantia para atestar que os agentes designados para prestar o serviço possuem a competência e a capacidade exigida a um vigilante. Sempre que as entidades adjudicantes exijam que os serviços de vigilância em ambientes de risco sejam prestados por agentes possuidores de uma formação específica ou técnica adicional, deverão mencionar no anúncio de concurso o tipo de formação adicional requerida. Os proponentes poderão ter de fornecer provas que atestem o período e o local em que tal formação foi ou será ministrada antes do início do contrato. Uma declaração fornecida pelo proponente sobre os dispositivos de formação de que a empresa dispõe e respectiva qualidade poderá ser suficiente para garantir que as competências e qualificações do pessoal são regularmente actualizadas. Reconhece-se, de um modo geral, que os agentes que habitualmente frequentam acções de formação revelam normalmente uma maior motivação e têm um maior empenho profissional. A existência de tais dispositivos de formação pode igualmente indicar que a empresa dispõe de uma equipa de apoio com formação adequada, para os casos imprevistos em que a procura de vigilantes aumenta (em situações de emergência, por exemplo). As empresas que financiam acções de formação revelam também que dispõem de uma estrutura transparente orientada para a carreira profissional, proporcionando possibilidades de promoção vertical e horizontal. Isso contribui para manter entre os trabalhadores um grande nível de motivação e aumentar a qualidade do serviço.

As entidades adjudicantes podem, em função do tipo de local, exigir provas de competências e capacidade adicionais, tais como o conhecimento de línguas estrangeiras ou outras competências relevantes para efeitos do objectivo do contrato. O anúncio do concurso deverá fazer referência a essas exigências, caso estas não sejam mencionadas nos cadernos de encargos.

#### *Seleção, recrutamento e exame*

Se as empresas têm procedimentos bem organizados ao nível da selecção, recrutamento e exame do pessoal, é importante que forneçam uma descrição pormenorizada deste. Esses procedimentos devem preferencialmente ser geridos por uma equipa profissional com uma formação adequada para o efeito. Neste caso, isso poderá constituir uma garantia de que todo o pessoal ao serviço da empresa proponente cumprem requisitos que as próprias entidades adjudicantes gostariam que fossem aplicados. As empresas que demonstram aplicar procedimentos

internos rigorosos de controlo (dentro dos limites estabelecidos pela legislação nacional) poderão interessar particularmente aqueles que procuram assegurar que o pessoal designado para o serviço não possui antecedentes criminais e (se relevante) não tem problemas financeiros que possam influenciar o desempenho das suas tarefas ou afectar a integridade da entidade adjudicante, os bens do cliente ou constituir uma ameaça para o público.

A entidade adjudicante poderá igualmente exigir provas de que o material informativo dos potenciais candidatos destinado ao recrutamento de pessoal incentiva a igualdade de oportunidades e não dê azo à discriminação racial, em conformidade com os princípios de igualdade de oportunidades da própria entidade adjudicante. Ao insistir sobre a defesa de tais princípios, as autoridades públicas poderão influenciar os potenciais adjudicatários e contribuir para a promoção das políticas de igualdade de oportunidades.

### Condições de trabalho

É amplamente reconhecido que a existência de um sistema justo e transparente de remuneração contribui, de forma positiva, para a permanência de pessoal experiente na empresa, para a sua motivação, a satisfação profissional e, conseqüentemente, a qualidade do serviço. A observância dos acordos colectivos vigentes, a existência de uma estrutura de retribuição em função do desempenho profissional e a aplicação de um sistema de pontuação e avaliação de pessoal constituem exemplos de meios que comprovam a aplicação de tais sistemas de remuneração. Deveria existir um quadro que permitisse a actualização regular dos salários e dos requisitos de formação.

Para evitar a adjudicação de contratos a empresas duvidosas, as entidades adjudicantes deveriam procurar exigir provas de que as condições de trabalho aplicadas aos trabalhadores das empresas candidatas respeitam a legislação nacional e os acordos colectivos. Caso não exista nenhum acordo colectivo, as empresas deverão apresentar escalas de serviço através das quais seja possível verificar o horário de trabalho e a duração dos turnos. Este elemento é muito importante, uma vez que os horários de trabalho excessivamente longos são susceptíveis de originar acidentes e comprometerem a segurança. As empresas deverão possuir ainda um documento sobre a sua política e procedimentos de segurança e saúde e fornecer uma cópia desse documento sempre que lhes for exigido. A existência de boas condições de trabalho e de um sistema que permita aceder a informações sobre o pessoal contribui para diminuir conflitos potenciais e reduzir os riscos de segurança e saúde para o pessoal, os clientes e os seus bens, assim como para o público em geral.

## QUADRO 4 CRITÉRIOS DE QUALIDADE SOBRE O PESSOAL DE VIGILÂNCIA

PESSOAL DE VIGILÂNCIA	
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiência profissional no sector</li> <li>Experiência específica exigida nos termos do contrato</li> </ul>
Qualificações e capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formação básica</li> <li>Formação e qualificações adicionais</li> <li>Formação específica exigida nos termos do contrato</li> <li>Formação contínua</li> <li>Outras qualificações (por ex.</li> </ul>

Seleção, recrutamento e exame	<ul style="list-style-type: none"> <li>conhecimento de línguas)</li> <li>Oportunidades de carreira</li> <li>Métodos de recrutamento e seleção</li> <li>Exame e avaliação de pessoal</li> </ul>
Condições de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>Níveis salariais e regalias</li> <li>Condições de trabalho</li> </ul>
Outros critérios a definir pelo cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>A exigência desses critérios deverá ser justificada. Os critérios deverão obedecer à legislação comunitária ou nacional pertinente</li> </ul>

## 4.3 Gestão do contrato/operações

### A equipa de direcção

Quando empresas ou organizações contratam outra empresa para desempenhar serviços de segurança, esperam normalmente ter de despende o menor esforço possível para assegurar o bom desempenho do serviço. O nível de competência e a organização da equipa de direcção da empresa contratada é, assim, muito importante. O cliente precisa de certificar-se de que todos os membros da equipa de direcção da empresa contratada possuem as qualificações necessárias para poder cumprir os requisitos por ele estabelecidos. O quadro de responsabilidades deve estar definido de uma forma bem clara e a empresa deve demonstrar que possui um tempo de resposta rápido e uma boa capacidade de apoio. A proposta deve, assim, incluir informações sobre as qualificações e a experiência de cada membro da equipa de direcção e as respectivas responsabilidades no âmbito do contrato. Os padrões operacionais devem estar definidos relativamente ao tempo de resposta ao pedido do cliente e a quem tem a última responsabilidade. No caso de locais ou ambientes que exijam um serviço de vigilância altamente especializado ou nos casos em que é concedido um prémio pela boa execução do serviço, poderão ser exigidas provas de experiência anterior na prestação de serviços especializados.

### O chefe de serviço no local

Para o cliente, o chefe de serviço no local é o contacto mais importante em relação a todos os assuntos que possam estar relacionados com a execução do contrato. É, deste modo, fundamental que a pessoa em questão possua as qualificações e competências exigidas pelo cliente. As empresas candidatas devem, por isso, fornecer informações pormenorizadas sobre a identidade, as qualificações e a experiência do chefe de serviço designado. Nalguns casos específicos, as entidades adjudicantes poderão requerer que o chefe de serviço possua os conhecimentos específicos que envolvem todo o serviço de segurança a desempenhar nos termos do contrato, para assim evitar um período de adaptação demasiado longo e eventuais riscos de segurança. Nestes casos, o indivíduo em causa deverá demonstrar que tem perfeito conhecimento dos requisitos do cliente e conhece a sua estrutura organizacional, bem como a sua filosofia relativamente à segurança. O plano operacional deverá prever que o chefe de serviço possa ser contactado fácil e rapidamente e que este tem capacidade para tomar as decisões adequadas, respeitando o quadro de responsabilidades e o tempo de resposta estabelecido.

### Escalas de serviço

O plano operacional apresentado na proposta deve demonstrar que a empresa candidata possui o conhecimento necessário sobre o tipo de local a vigiar e que o método utilizado para elaborar as escalas de serviço obedece aos requisitos de segurança do cliente, permitindo cumprir os níveis de desempenho acordados nos termos do contrato. A metodologia utilizada para a elaboração das escalas de serviço deve assegurar que:

- as tarefas são atribuídas a um agente de segurança com o perfil adequado;
- todas as tarefas abrangidas pelo contrato serão cumpridas;
- o contrato é executado dentro do horário e dos prazos estabelecidos;
- o contrato é executado no local correcto;
- todos os agentes de segurança sabem o seu horário de serviço com antecedência;
- os agentes de segurança são bem informados sobre o seu horário de serviço;
- o cliente viu as escalas de serviço;
- os horários de serviço são flexíveis, quando necessário;
- os horários de serviço cumprem as normas estabelecidas relativas às condições de trabalho;
- o contrato é executado de acordo com os horários de serviço;
- são efectuados controlos no início, durante e no fim de cada serviço.

O plano operacional deve igualmente demonstrar que a empresa adjudicatária tem uma boa capacidade organizacional e dispõe de um número suficiente de efectivos qualificados e experientes, por forma a assegurar que qualquer agente de segurança possa ser substituído num curto prazo de tempo.

Os proponentes devem demonstrar que na empresa, existem ou podem ser aplicados procedimentos que permitem a rápida e boa execução do serviço, mesmo quando surgem situações imprevisíveis. Deverão garantir que todos os procedimentos específicos acordados com o cliente serão sempre cumpridos e que este será sempre consultado e informado sobre qualquer alteração que venha a ser necessário efectuar.

A empresa deve demonstrar ao cliente, através do seu plano operacional, que está em condições de controlar a execução do serviço, de forma regular e nas datas/horas estabelecidas. A proposta do proponente deve, deste modo, apresentar um procedimento de informação abrangente que assegure que:

- os relatórios são sempre elaborados na altura certa;
- os relatórios permitem esclarecer todas as questões relevantes;
- os relatórios são objectivos;
- o método de elaboração dos relatórios não prejudica a execução do serviço pelo agente de segurança;
- a elaboração dos relatórios não se limita a uma simples tarefa administrativa;

- o método de elaboração dos relatórios é adaptado em função do cliente;
- os relatórios são conferidos e analisados;
- a informação pode ser aproveitada para aplicar medidas correctivas e de prevenção.

Para assegurar que o cliente perca o mínimo tempo possível, a proposta deve mencionar de que forma a empresa planeia gerir o contrato e organizar as reuniões com o cliente, bem como com que frequência tenciona realizá-las.

### Serviços de apoio

O fornecimento de serviços de apoio eficientes a partir da sede da empresa que irá prestar o serviço contribui para a boa execução do contrato. A proposta do candidato deve incluir informações sobre os serviços de apoio prestados ao nível da sede da empresa (tais como os serviços de administração, de facturação e de pessoal). Deverão igualmente ser fornecidas informações sobre o plano e a periodicidade das inspecções. Os procedimentos a adoptar nas inspecções devem demonstrar que estas são efectuadas com a máxima objectividade e que qualquer falha detectada relativamente ao nível de qualidade estabelecido para a execução do serviço pode ser corrigida imediatamente.

## QUADRO 5: CRITÉRIOS DE QUALIDADE RELATIVOS À GESTÃO DO CONTRATO E DAS OPERAÇÕES

GESTÃO DO CONTRATO/OPERAÇÕES	
A equipa de direcção	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estrutura, organização e competências da equipa de direcção</li><li>• Conhecimentos específicos exigidos à equipa de direcção nos termos do contrato</li></ul>
O chefe de serviço no local	<ul style="list-style-type: none"><li>• Competências e experiência</li><li>• Conhecimentos específicos exigidos nos termos do contrato</li><li>• Disponibilidade</li><li>• Tempo de resposta</li></ul>
Escalas de serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>• Metodologia utilizada para a elaboração das escalas de serviço</li><li>• capacidade ao nível do pessoal de reserva</li><li>• Procedimentos gerais e específicos para cada cliente</li><li>• Relatórios</li><li>• Contacto com o cliente</li></ul>
Serviços de apoio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspecções</li><li>• Apoio ao nível da sede da empresa</li></ul>
Outros critérios a definir pelo cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• A exigência desses critérios deverá ser justificada. Esses critérios deverão obedecer à legislação comunitária ou nacional pertinente</li></ul>

#### 4.4 Infra-estruturas contratuais

Para garantir a segurança dos locais e do público objecto de vigilância é fundamental que todo o equipamento e os meios tecnológicos utilizados nos termos do contrato sejam apropriados, mantidos em bom estado de conservação e manuseados por pessoal competente. Os planos operacionais e as propostas técnicas dos proponentes devem, assim, conter informações suficientes, de modo a garantir que os requisitos a seguir mencionados possam ser cumpridos.

##### Equipamento

Todas as ferramentas e os sistemas de comunicação a utilizar devem ser adequados ao local a ser vigiado e aos objectivos do contrato, bem como ao grau de risco envolvido. Devem garantir a segurança do local e de quaisquer pessoas ou bens presentes nesse local, bem como a segurança dos próprios agentes. Todos os equipamentos devem ser verificados e sujeitos a operações de manutenção regulares.

Do mesmo modo, toda a TI (hardware e software) utilizada deve ser adequada à execução do serviço e sujeita a uma manutenção regular. Quer o equipamento, quer a sua utilização devem obedecer às recomendações em matéria de higiene e segurança.

A boa apresentação dos agentes de segurança é particularmente importante para a imagem da organização que representam indirectamente. As empresas de segurança devem, por isso, fornecer a todos os seus agentes fardas uniformizadas, assegurando-se de que as fardas fornecidas são usadas e tratadas de forma adequada.

Todas as armas utilizadas pelos agentes de segurança para proteger o local e as pessoas presentes devem ser apropriadas, bem como utilizadas, conservadas e guardadas de forma adequada. Apenas podem usar armas os agentes de segurança que possuem a devida licença, formação e experiência. As armas devem ser inventariadas e verificadas regularmente. Os candidatos deverão mencionar, na proposta técnica, quem pode usar armas e em que circunstâncias. Todos os agentes de segurança devem conhecer os procedimentos relativos ao uso e porte de armas.

Todos os veículos utilizados para a execução dos serviços nos termos do contrato devem estar claramente identificados e ser mantidos em boas condições. É necessário definir, de forma bem clara, quem pode ter acesso a esses veículos e como estes devem ser utilizados.

Todos os canídeos utilizados para a execução dos serviços devem ter recebido um treino apropriado e estar sob o comando de um agente de segurança formado para o efeito. Na proposta técnica deverão ser mencionadas as situações em que devem ser utilizados canídeos.

##### Apoio técnico

Da proposta técnica, devem constar as informações necessárias que garantam ao cliente a utilização de meios tecnológicos apropriados e actualizados bem como a indicação de que estes meios serão sujeitos a uma manutenção regular para assegurar uma vigilância permanente. Os agentes que irão utilizar estes meios tec-

nológicos devem possuir formação apropriada, devendo estar regulamentado o acesso aos mesmos por parte do pessoal de manutenção. Sempre que estiver prevista a utilização de circuitos fechados de televisão (CCTV), sistemas de controlo de acesso, sistemas de controlo de agentes, instalações de alarme ou sistemas centrais de monitorização, as empresas deverão, na proposta técnica, comprovar que:

- possuem o conhecimento necessário para operar o sistema, de forma eficiente;
- dispõem internamente da última tecnologia;
- têm capacidade para efectuar a manutenção da instalação ou contratar serviços de manutenção técnica;
- dispõem dos técnicos apropriados durante o serviço;
- têm capacidade para lidar com a manutenção do sistema.

QUADRO 6: CRITÉRIOS DE QUALIDADE RELATIVOS ÀS INFRA-ESTRUTURAS CONTRATUAIS

INFRA-ESTRUTURAS CONTRATUAIS	
Equipamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ferramentas e sistemas de comunicação</li> <li>• Hardware e software de TI</li> <li>• Fardamento</li> <li>• Armas</li> <li>• Veículos</li> <li>• Canídeos</li> </ul>
Apoio técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCTV</li> <li>• Sistemas de controlo de vigilantes</li> <li>• Sistemas de controlo de acesso</li> <li>• Instalações de alarme</li> <li>• Sistema central de monitorização</li> </ul>
Outros critérios a definir pelo cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A exigência desses critérios deverá ser justificada. Esses critérios deverão obedecer à legislação comunitária ou nacional pertinente</li> </ul>

#### 4.5 A empresa

Os critérios mencionados a seguir permitem às entidades adjudicantes definir o perfil de empresa requisitado, em termos de tamanho e capacidade, número de trabalhadores, volume de negócios, grau de especialização ou nível de experiência.

##### Estrutura e organização

As empresas proponentes devem fornecer informações sobre a sua estrutura organizacional, a gama de serviços prestados e o tempo de experiência que possuem na área em questão.

As empresas que fornecem um serviço de qualidade devem ainda fornecer informação sobre as suas políticas e procedimentos relativos à saúde e segurança. Estes deverão estar em conformidade com a legislação comunitária e nacional. As empresas que apresentam um bom currículo em matéria de saúde e segurança e que se reúnem com o seu pessoal

após situações de risco, com o fim de emitir recomendações e prestar orientações futuras demonstram que consideram o pessoal ao seu serviço como o activo mais importante. Essas empresas geralmente proporcionam um melhor ambiente de trabalho, registando, por isso, menores taxas de absentismo e dispondo de empregados profissionalmente mais motivados. As empresas que prestam serviços de elevada qualidade serão aquelas que demonstrarão ainda possuir uma estratégia de desenvolvimento, uma boa política e bons procedimentos de recrutamento, princípios de igualdade de oportunidades, um esquema de formação, uma filosofia de trabalho orientada para o cliente e serviços administrativos e financeiros de apoio eficientes.

Para assegurar uma resposta rápida em situações de emergência, as empresas de segurança devem possuir instalações para a monitorização permanente de qualquer sinal de alarme (sala de controlo operacional 24 horas por dia) e dispor de recursos humanos prontos a intervir rápida e eficientemente, quando soar um sinal de alarme, e para monitorizar os agentes de segurança no local de serviço.

Se a empresa candidata for membro de uma associação sindical conhecida, deverá ser fornecida uma prova válida sobre a sua filiação nessa associação.

### **Segurança**

As empresas que prestam um serviço de elevada qualidade devem descrever os seus princípios de segurança e explicar de que forma tencionam aplicar esses princípios na execução do contrato. Isso permitirá à entidade adjudicante verificar se esses princípios estão de acordo com os requisitos estabelecidos.

As empresas proponentes devem poder apresentar um currículo relativo à sua experiência mais significativa, ao número de anos em que exerceram a sua actividade no sector da segurança, fornecendo, caso seja necessário, referências relativas aos contratos ou trabalhos especiais que executaram. Esse currículo deve incluir informações sobre o grau de experiência e qualificações do pessoal que trabalha na empresa.

### **Qualidade**

De igual modo, deverão ser fornecidas informações relativas aos padrões de qualidade que a empresa se compromete a aplicar. Os procedimentos de controlo de qualidade deverão ser claramente definidos e susceptíveis de serem monitorizados. Deverá ainda ser apresentado um certificado de qualidade relevante.

### **Gestão de Recursos Humanos**

A política de recursos humanos apresentada pelos proponentes deve fornecer indicações sobre a qualidade do pessoal que conseguem recrutar e manter na empresa. Essas indicações incluem as oportunidades de formação e de progressão na carreira, a utilização de métodos de selecção de pessoal e de práticas de recrutamento segundo critérios objectivos que garantam o respeito do princípio da igualdade de oportunidades, assim como inquéritos sobre o nível de satisfação dos trabalhadores.

Deverão ser fornecidas informações sobre o número total de empregados (pessoal operacional e administrativo), o

grau de rotação do pessoal entre os trabalhadores a tempo inteiro, a tempo parcial e temporários, assim como a evolução do volume de negócios da empresa nos últimos três anos. Essas informações fornecem uma indicação não só da dimensão e estrutura profissional da empresa, como também do grau de satisfação do pessoal. Essas indicações também podem ser obtidas através de informações sobre a taxa de absentismo da mão-de-obra.

### **Referências**

Qualquer prova que ateste a satisfação de clientes anteriores constitui uma boa referência da qualidade do serviço prestado. Sempre que lhes for solicitado, as empresas devem poder apresentar referências relativas a trabalhos ou contratos já executados. As entidades adjudicantes podem atribuir uma pontuação adicional às empresas que demonstram já ter prestado um serviço satisfatório.

### **Prémios e certificados**

A apresentação de prémios e certificados (tais como os prémios de excelência pela boa prestação de serviços ou realização de cursos de formação) também podem constituir uma prova da boa qualidade em termos de prestação de serviços e, conseqüentemente, ser tidos em consideração.

**QUADRO 7: CRITÉRIOS DE QUALIDADE RELATIVOS À EMPRESA**

<b>A EMPRESA</b>	
Estrutura e organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Organigrama da empresa</i></li> <li>• <i>Gama de serviços</i></li> <li>• <i>Recursos de saúde e segurança</i></li> <li>• <i>Procedimentos da empresa</i></li> <li>• <i>Sala de controlo operando 24 horas por dia</i></li> <li>• <i>Filiação numa associação sindical</i></li> </ul>
Segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Princípios</i></li> <li>• <i>Currículo</i></li> </ul>
Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Princípios, experiência e prática corrente</i></li> </ul>
GRH	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Princípios e prática actual</i></li> <li>• <i>Número de empregados</i></li> <li>• <i>Rotação de pessoal</i></li> <li>• <i>Absentismo</i></li> </ul>
Referências	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Trabalhos executados no sector</i></li> <li>• <i>Trabalhos executados no âmbito do mesmo tipo de contrato</i></li> <li>• <i>Experiência anterior de contratos</i></li> </ul>
Prémios e certificados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Certificados relevantes</i></li> <li>• <i>Prémios</i></li> </ul>
Outros critérios a definir pelo cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A exigência desses critérios deverá ser justificada. Esses critérios deverão obedecer à legislação comunitária ou nacional pertinente</i></li> </ul>

## 5. Orientações relativas à avaliação

Tal como foi referido na Secção 3 do presente manual, todo e qualquer processo de adjudicação de contratos desenrola-se em três fases, durante as quais as propostas são avaliadas de acordo com critérios específicos de exclusão, selecção e adjudicação. O quadro 9 apresenta as três fases do processo de adjudicação de contratos, recorrendo aos critérios de qualidade mencionados e desenvolvidos na Secção 4 deste manual. Mesmo nos casos em que os processos de adjudicação se desenrolem numa só fase, haverá que fazer uma distinção lógica entre critérios de exclusão, de selecção e de adjudicação. Os critérios de exclusão e selecção destinam-se apenas a eliminar do concurso as empresas que:

- não cumpriram as suas obrigações legais relativamente ao pagamento de impostos e de quotizações para a segurança social e são consideradas financeiramente instáveis;
- não cumpram os critérios básicos de selecção em termos de dimensão ou de conhecimentos técnicos.

A avaliação final de todos os elementos técnicos e operacionais da proposta é efectuada à luz dos critérios de adjudicação relevantes, tomando em consideração a proposta de preço.

O quadro de avaliação da “melhor proposta” apresentado neste manual permite às entidades adjudicantes definirem as suas prioridades relativamente:

- à importância do preço em relação ao mérito técnico (ETAPA 1);
- ao peso atribuído às diferentes categorias de critérios relativos ao mérito técnico (por ex., a qualidade dos agentes de segurança, a gestão do contrato, as infra-estruturas contratuais e a empresa - ETAPA 2);
- ao peso atribuído a cada critério específico dentro das diferentes categorias de critérios relativos ao mérito técnico (ETAPA 3);

Tal como estabelecido na legislação comunitária, as entidades adjudicantes devem mencionar no anúncio de concurso os critérios de adjudicação que tencionam aplicar, caso estes não constem dos cadernos de encargos. Apenas os critérios de adjudicação mencionados nas ETAPAS 1 e 2 precisam de ser especificados em pormenor (ETAPA 4).

O passo seguinte consiste em utilizar um quadro de pontuação fácil de aplicar para definir a “melhor proposta” (ETAPA 5).

*ETAPA 1 – a importância do preço em relação ao mérito técnico;*

Para determinar a melhor proposta com base nos critérios técnicos e de preço, é utilizada a seguinte fórmula para pontuar todos os elementos da proposta:

**Pontuação da proposta do candidato = Pontuação relativa aos aspectos técnicos + Pontuação relativa ao preço**

Cabe à entidade adjudicante definir as suas prioridades relativamente ao peso a atribuir à pontuação técnica e à pontuação relativa ao preço. O equilíbrio entre qualidade e preço pode ser definido, atribuindo a cada uma destas componentes uma pontuação de 0 a 100, tal como indicado no exemplo seguinte:

Pontuação da componente técnica	Pontuação da componente preço	Prioritização do mérito técnico e do preço
50	50	É atribuída igual importância à qualidade e ao preço
60	40	A qualidade é mais importante que o preço, mas este continua a ser um factor importante
80	20	A qualidade tem uma importância primordial, enquanto que o preço é um factor secundário
40	60	O preço é mais importante, mas a qualidade continua a ser um factor importante
20	80	O preço tem uma importância primordial, enquanto que a qualidade é um factor secundário

*ETAPA 2 – Definição do peso a atribuir às diferentes categorias de critérios relativos ao mérito técnico*

Nesta etapa, as entidades adjudicantes definirão as categorias de critérios que consideram mais importantes na sua avaliação técnica, atribuindo a cada uma destas uma proporção da pontuação conferida ao mérito técnico na ETAPA 1:

Categoria	Prioritização das diferentes categorias de critérios
Agentes de segurança	Uma pontuação elevada atribuída à categoria “agentes de segurança” indica que as competências, qualificações profissionais e qualidades do pessoal de vigilância constituem o factor mais importante
Gestão do contrato	Uma pontuação elevada atribuída à categoria “gestão do contrato” indica que as competências do gestor do contrato e a equipa de direcção constituem os factores mais importantes
Infra-estruturas contratuais	Uma pontuação elevada atribuída à categoria “infra-estruturas contratuais” indica que as infra-estruturas tecnológicas têm uma importância muito significativa
Empresa	Uma pontuação elevada atribuída à categoria “empresa” indica que o candidato privilegia a estabilidade, a fiabilidade e as potencialidades em termos de serviços a prestar

### EXEMPLO A

Foram atribuídos 60 pontos à componente técnica

Categoria	Pontuação	Indica a seguinte prioridade
Agentes de segurança	25	A qualidade do pessoal de vigilância é considerada o factor mais importante para o serviço de segurança a prestar
Gestão do contrato	15	Uma equipa de direcção altamente qualificada é importante, na medida em que fornece know-how e orientações de serviço
Infra-estruturas contratuais	10	A componente técnica é também considerada como um factor relevante
Empresa	10	A estabilidade da empresa, a fiabilidade e as potencialidades em termos de serviços a prestar fazem parte dos objectivos

### EXEMPLO B

Foram atribuídos 40 pontos à componente técnica

Categoria	Pontuação	Indica a seguinte prioridade
Agentes de segurança	30	A qualidade do pessoal de vigilância está no topo das prioridades
Gestão do contrato	5	Supervisionar é mais importante que proceder a consultas
Infra-estruturas contratuais	2	O contrato tem uma componente técnica relativamente pouco significativa
Empresa	3	A fiabilidade é considerada um elemento importante, mas as eventuais alterações não constituem um problema

### EXEMPLO C

Foram atribuídos 80 pontos à componente técnica

Categoria	Pontuação	Indica a seguinte prioridade
Agentes de segurança	40	A qualidade do pessoal de vigilância está no topo das prioridades
Gestão do contrato	15	O contrato exige um método de gestão inovador e uma estreita relação entre o cliente e a equipa de direcção
Infra-estruturas contratuais	10	O recurso a meios tecnológicos tem uma importância significativa para a execução do serviço
Empresa	15	A empresa candidata coloca grande ênfase na fiabilidade e estabilidade. Qualquer alteração acarreta custos elevados.

### EXEMPLO D

Foram atribuídos 20 pontos à componente técnica

Categoria	Pontuação	Indica a seguinte prioridade
Agentes de segurança	18	O serviço a prestar não é complicado, as alterações não constituem um problema e o preço é o factor mais importante
Gestão do contrato	2	O contacto necessário a ter com a equipa de direcção é mínimo
Infra-estruturas contratuais	0	O contrato não exige qualquer recurso tecnológico
Empresa	0	O nível de desempenho não é importante, o preço constitui o factor principal

### ETAPA 3 – Prioritização dos critérios relativos ao mérito técnico

Nesta etapa, as entidades adjudicantes poderão valorizar cada um dos critérios de adjudicação considerados importantes, atribuindo a cada um destes uma proporção da pontuação conferida a cada uma das categorias de critérios na ETAPA 2 (para os critérios de adjudicação relativos à qualidade, ver quadros 4 a 7 na Secção 4):

#### EXEMPLO A

**De um total de 60 pontos conferidos aos critérios relativos ao mérito técnico, 25 pontos foram atribuídos à categoria “agentes de segurança”:**

Critério de adjudicação relativos à qualidade	Pontuação	Indica as seguintes prioridades
Experiência profissional no sector	4	É fundamental que os agentes de segurança possuam experiência no sector para evitar qualquer dificuldade no início da actividade ou um período de adaptação
Experiência específica exigida nos termos do contrato	2	Alguns contratos exigem uma experiência específica quando o local ou ambiente a vigiar requer competências especializadas
Formação básica	4	Os agentes de segurança devem possuir uma formação básica para garantir a prestação de um serviço de qualidade
Formação e qualificações adicionais	1	Qualquer formação adicional constitui sempre uma vantagem
Formação específica exigida nos termos do contrato	2	O pessoal que desempenhará um papel-chave deverá possuir a formação específica exigida nos termos do contrato a fim de garantir que tem consciência de todas as dificuldades inerentes ao local ou ambiente a vigiar
Formação contínua	2	O contrato exige que o pessoal possua competências ou domine tecnologias que estão em constante evolução. É necessário recorrer à formação contínua para assegurar a actualização das competências
Outras competências	0	Não são exigidas quaisquer outras competências
Oportunidades de carreira	2	A empresa reconhece que ao fornecer oportunidades de carreira consegue manter ao seu serviço um maior número de trabalhadores qualificados
Recrutamento e selecção	3	É dada uma grande importância à selecção de pessoal qualificado
Exame e avaliação de pessoal	3	Todos os agentes de segurança devem ter sido sujeitos a um processo de exame e avaliação, tendo em conta a natureza do local ou ambiente a vigiar
Níveis salariais e regalias	1	Reconhece-se que boas condições em termos de salários e regalias contribuem para manter o pessoal qualificado na empresa e para aumentar o grau de motivação
Condições de trabalho	1	Reconhece-se que boas condições de trabalho contribuem para manter o pessoal qualificado na empresa e aumentar o grau de motivação
Outros critérios	0	Não existe qualquer outro critério relevante

**De um total de 60 pontos conferidos aos critérios relativos ao mérito técnico, 15 pontos foram atribuídos à categoria “gestão do contrato”:**

Critério de adjudicação relativos à qualidade	Pontuação	Indica as seguintes prioridades
Estrutura, organização e competências da equipa de direcção	2	As competências e especialização da equipa de direcção são muito importantes para garantir um excelente planeamento e um bom serviço de apoio

Conhecimentos específicos exigidos à equipa de direcção nos termos do contrato	1	Alguns membros da equipa de direcção deveriam possuir determinados conhecimentos específicos exigidos nos termos do contrato a fim de garantir que conhecem os requisitos específicos relativos ao local ou ambiente a vigiar
Competências e experiência do chefe de serviço no local	3	O nível de competência do chefe de serviço no local constitui um factor muito importante. É essencial haver entre esse individuo e o adjudicatário uma boa relação de confiança para que o serviço seja desempenhado de forma satisfatória, uma vez que existe um grande contacto entre o cliente e o chefe de serviço. Qualquer alteração em relação à pessoa que desempenha esse cargo pode constituir um problema.
Conhecimentos específicos exigidos ao chefe de serviço no local, nos termos do contrato	2	O chefe de serviço no local deverá possuir um bom nível de experiência relativamente às tarefas específicas a desempenhar nos termos do contrato. Qualquer alteração relativamente a esse requisito poderá constituir um problema
Disponibilidade	1	O chefe de serviço no local deverá ser facilmente acessível quando a sua presença for solicitada
Tempo de resposta	2	Um tempo rápido de resposta constitui um factor muito importante
Escalas de serviço	1	O plano de gestão deve demonstrar que a empresa possui um bom nível de conhecimento na elaboração de escalas de serviço. As propostas apresentadas em matéria de escalas de serviço devem satisfazer os requisitos do contrato
Capacidade de apoio	2	A empresa deve demonstrar que possui uma capacidade de apoio adequada, que lhe permite cumprir os requisitos do contrato numa situação de emergência
Procedimentos gerais e específicos para cada cliente	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Relatórios	1	Os procedimentos relativos à elaboração de relatórios devem ser claramente definidos e satisfazer as exigências do cliente
Contacto com o cliente	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Inspecções	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Apoio ao nível da sede da empresa	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Outros critérios	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato

**De um total de 60 pontos conferidos aos critérios relativos ao mérito técnico, 10 pontos foram atribuídos à categoria “infra-estruturas contratuais”:**

Critério de adjudicação relativos à qualidade	Pontuação	Indica as seguintes prioridades
Ferramentas e sistemas de comunicação	3	A utilização e a qualidade das ferramentas e sistemas de comunicação constituem elementos fundamentais para a execução do contrato, quando o local possui uma arquitectura complexa
TI (hardware e software)	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Fardamento	1	A empresa adjudicatária deve fornecer fardas em conformidade com os requisitos estabelecidos
Armas	1	A autorização de uso e porte de armas, assim como a manutenção destas é muito importante
Veículos	1	As empresas devem fornecer veículos identificados de forma apropriada para a execução do contrato

Canídeos	2	A utilização de canídeos bem treinados e conduzidos de forma apropriada pelos agentes constitui requisito essencial exigido pelo contrato
Sistemas CCTV	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Sistemas de controlo de vigilantes	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Sistemas de controlo de acesso	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Instalações de alarme	2	A utilização e manutenção de instalações de alarme constituem elementos essenciais para a execução do contrato e a proposta de gestão deve demonstrar que a empresa possui um bom conhecimento de tais sistemas
Sistema central de monitorização	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Outros critérios	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato

**De um total de 60 pontos conferidos aos critérios relativos ao mérito técnico, 10 pontos foram atribuídos à categoria “empresa”:**

Critério de adjudicação relativos à qualidade	Pontuação	Indica as seguintes prioridades
Organigrama da empresa	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Gama de serviços	1	O contrato exige uma capacidade de flexibilidade e adaptabilidade para a prestação do serviço
Recursos de higiene e segurança	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Procedimentos da empresa	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Sala de controlo operando 24 horas por dia	1	É fundamental que a empresa consiga garantir uma assistência e um apoio ao serviço de segurança durante 24 horas por dia
Filiação numa associação sindical	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Princípios de segurança		Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Currículo em matéria de segurança	2	A experiência comprovada no sector profissional da segurança é imprescindível
Princípios, experiência e currículo a nível da qualidade	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Princípios e práticas correntes na gestão de recursos humanos	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Número de empregados	1	As empresas candidatas devem demonstrar que dispõem de pessoal suficiente para a execução do contrato e que conseguem fornecer uma equipa de apoio em caso de necessidade ou dispõem de recursos humanos suficientes para substituir o pessoal efectivo
Rotação de pessoal	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Absentismo	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Referências no sector em questão	3	As empresas devem apresentar um currículo comprovado em matéria de prestação de serviços no sector, sempre que o contrato exija um bom conhecimento na área profissional em questão
Referências contratuais	2	A complexidade do local ou ambiente a vigiar exige que a empresa apresente provas da sua experiência na execução de contratos de serviços similares
Experiência na execução de contratos anteriores	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Certificados relevantes	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Prémios	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato
Outros critérios	0	Critério considerado irrelevante para efeitos do contrato

#### ETAPA 4 – Divulgação dos critérios de adjudicação no anúncio de concurso

Tal como foi mencionado na Secção 3, as entidades adjudicantes que tencionem adjudicar um contrato à “proposta economicamente mais vantajosa” devem mencionar no anúncio de concurso os critérios de adjudicação que tencionam aplicar. O quadro 8 apresenta um modelo de anúncio de concurso público, de acordo com as directrizes para a aplicação da Directiva comunitária relativa aos contratos de serviços.

#### QUADRO 8: MODELO DE ANÚNCIO DE CONCURSO PÚBLICO, DE ACORDO COM O ANEXO IIIB DA DIRECTIVA RELATIVA AOS CONTRATOS DE SERVIÇOS

1. Designação, endereço, endereço telegráfico, números de telefone, de telex e de telecopiadora da entidade adjudicante.
2. Categoria e descrição do serviço. Número de referência CCP...
3. Local da prestação.
4. a) Indicar se a execução do serviço está reservada, por força de disposições legislativas, regulamentares ou administrativas, a uma profissão específica.  
b) Referência às disposições legislativas, regulamentares ou administrativas.  
c) Indicação se as pessoas colectivas devem referir os nomes e habilitações profissionais do seu pessoal responsável pela execução do serviço.
5. Indicar se os prestadores de serviços podem apresentar propostas relativamente a uma parte dos serviços em questão.
6. Eventual proibição de variantes.
7. Data limite em que o serviço deverá ficar concluído ou duração do contrato de prestação de serviços e, na medida do possível, data limite do início ou fornecimento do serviço.
8. a) Designação e endereço do serviço a que podem ser pedidos os documentos necessários.  
b) Se for caso disso, data limite de apresentação desses pedidos.  
c) Se for caso disso, montante eventualmente a pagar por esses documentos e condições de pagamento.
9. a) Data limite de recepção das propostas.  
b) Endereço para onde devem ser enviadas.  
c) Língua ou línguas em que devem ser redigidas.
10. a) Pessoas autorizadas a assistir à abertura das propostas.  
b) Data, hora e local de abertura.
11. Se for caso disso, cauções e garantias exigidas.
12. Principais modalidades de financiamento e pagamento e/ou referências aos textos que as regulamentam.
13. Se for caso disso, forma jurídica que deve assumir o grupo de prestadores de serviços adjudicatário do contrato.
14. Informações relativas à situação do prestador de serviços e informações e formalidades necessárias para uma apreciação das condições mínimas de carácter económico e técnico que este deve preencher.

15. Prazo durante o qual o proponente é obrigado a manter a sua proposta.
16. Critérios de adjudicação do contrato e, se possível, sua ordem de importância. Os critérios que não o de preço mais baixo devem ser mencionados caso não figurem no caderno de encargos.
17. Outras informações.
18. Data(s) de publicação do anúncio de informação prévia no Jornal Oficial das Comunidades Europeias ou menção da sua não publicação.
19. Data de envio do anúncio.
20. Data de recepção do anúncio pelo Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias.

Fonte: Directrizes para a aplicação da Directiva relativa aos contratos de serviços, CCE

As entidades adjudicantes que pretendam utilizar o quadro de avaliação da “melhor proposta” para adjudicar um contrato à proposta economicamente mais vantajosa poderão incluir no anúncio de concurso uma referência a esse quadro, tal como acordado pela CoESS e a EuroFIET no seu parecer comum de 10 de Junho de 1999, emitido no âmbito do seu diálogo social. Deverão ser fornecidas informações pormenorizadas sobre os seguintes elementos:

**Critérios de exclusão:** (critérios estabelecidos, ver quadro 9, critérios de exclusão definidos na Directiva relativa aos contratos de serviços)

**Critérios de selecção:** (critérios estabelecidos, ver quadro 9, critérios de selecção definidos na Directiva relativa aos contratos de serviços)

**Critérios de adjudicação:** (critérios estabelecidos, ver quadro 9, lista completa)

#### Pormenores sobre os critérios de adjudicação

*Pontuação máxima a atribuir*

*Preço* (número de pontos atribuídos)

*Mérito técnico* (número de pontos atribuídos)

**O mérito técnico será avaliado da forma seguinte:**

*Número de pontos atribuídos*

*Agentes de segurança*  
(resumo dos critérios de adjudicação relativos à qualidade)

*Gestão do contrato*  
(resumo dos critérios de adjudicação relativos à qualidade)

*Infra-estruturas contratuais*  
(resumo dos critérios de adjudicação relativos à qualidade)

*Empresa*  
(resumo dos critérios de adjudicação relativos à qualidade)

## QUADRO 9: PROCESSO DE ADJUDICAÇÃO DE CONTRATOS

### CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO

*Os candidatos devem, obrigatoriamente, fornecer os seguintes elementos:*

- Prova da inscrição no registo profissional, caso a legislação o exija ou seja prática comum no Estado-Membro onde se encontra registada a empresa.
- Certidão da Segurança Social a especificar que o candidato cumpriu sempre as suas obrigações relativamente ao pagamento de quotizações para a segurança social
- Certidão da Repartição de Finanças a especificar que o candidato cumpriu as suas obrigações fiscais, de acordo com as disposições legais do país onde se encontra registada a empresa
- Contas de ganhos e perdas, sempre que a sua publicação seja exigida pela legislação ou seja prática corrente no país onde se encontra registada a empresa candidata
- Se necessário, uma declaração relativa à conformidade dos equipamentos técnicos, que serão utilizados no âmbito do contrato, com as normas europeias e/ou a sua aplicação a nível nacional



### CRITÉRIOS DE SELECÇÃO

#### *Capacidade financeira e económica*

*Os candidatos devem, obrigatoriamente, fornecer os seguintes elementos:*

- Balanços e contas de ganhos e perdas correspondentes aos três últimos exercícios financeiros, sempre que a sua publicação seja exigida pela legislação ou seja prática corrente no país onde se encontra registada a empresa candidata
- O volume de negócios total e volume de negócios referentes aos serviços similares aos abrangidos pelo concurso prestados nos últimos três exercícios

*A capacidade técnica é avaliada com base nos seguintes elementos:*

- A estrutura organizacional e a capacidade da empresa
- A experiência profissional e a formação do pessoal que irá ficar responsável pela prestação dos serviços
- Um currículo comprovado da organização, prestação e apoio de serviços que são objecto do contrato
- A existência das infra-estruturas necessárias com vista a satisfazer os requisitos estabelecidos no concurso
- O número médio anual relativo à rotação de pessoal nos últimos três anos
- Comprovativos dos sistemas de controlo de qualidade relativamente aos princípios de segurança, princípios e prática de GRH e apoio operacional



### CRITÉRIOS DE ADJUDICAÇÃO

**Os contratos são adjudicados à proposta economicamente mais vantajosa e a avaliação é efectuada com base nos seguintes critérios:**

- Preço
- Competências e experiência do pessoal operacional e do quadro administrativo destacados para realizar os serviços contratuais
- Descrição pormenorizada da organização e prestação dos serviços, e respectivo apoio, em termos de pessoal efectivo, pessoal de reserva e utilização de meios técnicos
- Compatibilidade com os objectivos do contrato
- Os registos e as normas de qualidade oferecidos pela empresa no âmbito dos objectivos do contrato

*Na avaliação, são utilizados as seguintes categorias de critérios:*

#### *Pessoal de vigilância*

- Experiência no ramo; experiência específica exigida nos termos do contrato
- Competências básicas; formação e qualificações adicionais; formação específica exigida nos termos do contrato; formação contínua; outras competências relevantes; oportunidades de carreira
- Métodos de recrutamento e selecção; exame e avaliação de pessoal
- Níveis salariais e regalias; condições de trabalho; outros critérios



### Gestão do contrato/operações

- Estrutura, organização, competências da equipa de direcção; conhecimentos específicos da equipa de direcção exigidos nos termos do contrato
- Competências e experiência do chefe de serviço; experiência específica do chefe de serviço exigida nos termos do contrato; disponibilidade; tempo de resposta
- Metodologia utilizada na elaboração das escalas de serviço; capacidade de apoio; procedimentos gerais e específicos para cada cliente; relatórios; contacto com o cliente
- Inspeções; apoio ao nível da sede; outros critérios

### Infra-estruturas contratuais

- Ferramentas e sistemas de comunicação; TI (software e hardware); fardamento; armas; veículos; canídeos
- CCTV; sistema de controlo dos agentes de segurança; sistema de controlo de acesso; sistema central de monitorização; outros critérios

### A empresa

- Organigrama; gama de serviços; recursos de higiene e segurança; procedimentos da empresa; sala de controlo operando 24 horas por dia; filiação numa associação sindical
- Princípios relativos à segurança; currículo
- Princípios e práticas correntes relativos à GRH; número de empregados; rotação do pessoal; absentismo
- Referências no sector em questão; referências contratuais; experiência anterior de contratos
- Certificados relevantes; prémios; outros critérios

### ETAPA 5 – Quadro de pontuação para determinar a “melhor proposta”

Após a eliminação dos candidatos que não cumpriram os requisitos definidos de acordo com os critérios de exclusão e de selecção, a entidade adjudicante poderá proceder à avaliação das propostas de preço dos restantes candidatos. Essa avaliação é efectuada com base na pontuação atribuída ao preço divulgada no anúncio de concurso.

#### Avaliação do preço

A empresa candidata que oferecer o preço mais baixo obtém a pontuação máxima atribuída à componente preço. Todas as propostas de preço mais elevado serão avaliadas em função da proposta de preço mais baixo. A atribuição da pontuação será feita deduzindo à pontuação máxima o número de pontos correspondentes à percentagem de valor de cada proposta de preço que exceder o preço mais baixo. No exemplo apresentado a seguir, foram atribuídos 40 pontos à componente preço. Todas as propostas de preço que excederem o preço mais baixo em 10% obterão uma pontuação equivalente a 40 pontos menos 10% desses 40 pontos, e assim sucessivamente.

#### EXEMPLO

Empresa	Preço	Pontuação
A	100.000 €	40
B	110.000 €	36
C	120.000 €	33

#### Avaliação do mérito técnico

Após ter definido as suas prioridades relativamente ao mérito técnico, através da atribuição de pontos aos critérios de qualidade e às categorias de critérios, tal como definido para as ETAPAS 2 e 3, a entidade adjudicante deverá proceder a uma avaliação objectiva para

determinar o grau de cumprimento dos requisitos. Para assegurar essa objectividade, devem ser utilizados os seguintes parâmetros de pontuação:

- Não aplicável
- Não conforme
- Supostamente conforme
- Conforme
- Excelente

O quadro 10 a seguir apresentado contém a definição destes parâmetros de pontuação. O parâmetro “Não aplicável” é utilizado nos quadros de pontuação para os critérios considerados como não relevantes para efeitos do contrato.

As empresas que obtiverem uma classificação “excelente” num critério relativo à qualidade deverá, logicamente, ser atribuída uma percentagem de pontuação mais elevada do que às empresas que obtiverem apenas uma classificação “supostamente conforme”. Deverão, assim, ser aplicados diferentes factores de ponderação à pontuação definida para cada critério.

Esses factores de ponderação são aplicados do seguinte modo:

Parâmetro	Ponderação
Não conforme	0%
Supostamente conforme	50%
Conforme	80%
Excelente	100%

As empresas que obtiverem o maior número de classificações “excelente” relativamente aos critérios-chave (os critérios aos quais a entidade adjudicante tenha atribuído maior pontuação) obterá, assim, o maior número de pontos na avaliação do mérito técnico.

Os pontos obtidos na avaliação da componente mérito técnico serão somados aos pontos obtidos na avaliação da componente preço, a fim de determinar a “melhor proposta”.

Os exemplos a seguir apresentados mostram como utilizar esse sistema.

QUADRO 10: DEFINIÇÃO DOS CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO

Não aplicável	Toma em conta o facto de nem todos os itens serem aplicáveis a todos os clientes. O critério não se aplica à adjudicação do contrato e, por essa razão, não é pontuado. A classificação “não aplicável” não deve ser utilizada aleatoriamente, sendo necessário apresentar uma fundamentação no que diz respeito aos requisitos do concurso. Por exemplo, o critério “CCTV” não é aplicável no caso de este equipamento não ser contemplado pelas disposições contratuais.
Não conforme	Esta classificação é aplicada, caso as informações fornecidas não satisfaçam integralmente os requisitos contratuais em matéria de organização. Se não forem fornecidas informações sobre um determinado item, esta classificação não será utilizada.
Supostamente conforme	As informações fornecidas não permitem avaliar plenamente se o item proposto satisfaz os requisitos contratuais.
Conforme	As informações fornecidas satisfazem na íntegra os requisitos especificados no anúncio de concurso, bem como as expectativas dos proponentes.
Excelente	O item supera os requisitos e as expectativas, constituindo a garantia de um serviço excepcional de alta qualidade alicerçado no seu bom desempenho em termos de funcionamento.

## EXEMPLO

O cliente decidiu atribuir a pontuação, num total de 100, da seguinte maneira:

**Preço** 40 pontos

**Mérito técnico** 60 pontos

*Categorias de mérito técnico*

**Agentes de segurança** 25

**Gestão do contrato** 15

**Infra-estruturas contratuais** 10

**Empresa** 10

Critério de adjudicação relativo à qualidade "AGENTES DE SEGURANÇA"	Pontos disponíveis	Não aplicável	Não conforme	Supostamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Pontos ponderados atribuídos
Experiência profissional no sector	4				✓		3,2
Experiência específica exigida nos termos do contrato	2					✓	2
Formação básica	4					✓	4
Formação e qualificações adicionais	1			✓			0,5
Formação específica exigida nos termos do contrato	2				✓		1,6
Formação contínua	2			✓			1
Outras competências	0	✓					
Oportunidades de carreira	2			✓			1
Recrutamento e selecção	3				✓		2,4
Exame e avaliação de pessoal	3				✓		2,4
Níveis salariais e regalias	1			✓			0,5
Condições de trabalho	1			✓			0,5
Outros critérios	0	✓					
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>						<b>19,1</b>

Critério de adjudicação relativo à qualidade "GESTÃO DO CONTRATO"	Pontos disponíveis	Não aplicável	Não conforme	Supostamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Pontos ponderados atribuídos
Estrutura, organização e competências da equipa de direcção	2				✓		1,6
Conhecimentos específicos exigidos à equipa de direcção nos termos do contrato	1				✓		0,8
Competências e experiência do chefe de serviço no local	3					✓	3
Conhecimentos específicos exigidos ao chefe de serviço no local, nos termos do contrato	2					✓	2
Disponibilidade	1				✓		0,8
Tempo de resposta	2				✓		1,6
Metodologia utilizada para a elaboração das escalas de serviço	1				✓		0,8
Capacidade ao nível do pessoal de reserva	2			✓			1
Procedimentos gerais e específicos para cada cliente	0	✓					
Relatórios	1			✓			0,5
Contacto com o cliente	0	✓					
Inspeções	0	✓					
Apoio ao nível da sede da empresa	0	✓					
Outros critérios	0	✓					
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>						<b>12,1</b>

Critério de adjudicação relativo à qualidade "INFRA-ESTRUTURAS CONTRATUAIS"	Pontos disponíveis	Não aplicável	Não conforme	Supostamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Pontos ponderados atribuídos
Ferramentas e sistemas de comunicação	3					✓	3
Hardware e software de TI	0	✓					
Fardamento	1				✓		0,8
Armas	1				✓		0,8
Veículos	1				✓		0,8
Canídeos	2			✓			1
CCTV	0	✓					
Sistemas de controlo de vigilantes	0	✓					
Sistemas de controlo de acesso	0	✓					
Instalações de alarme	2				✓		1,6
Sistema central de monitorização	0	✓					
Outros critérios	0	✓					
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>						<b>7</b>

Critério de adjudicação relativo à qualidade "EMPRESA"	Pontos disponíveis	Não aplicável	Não conforme	Supostamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Pontos ponderados atribuídos
Organigrama da empresa	0	✓					
Gama de serviços	1			✓			0,5
Recursos de higiene e segurança	0	✓					
Procedimentos da empresa	0	✓					
Sala de controlo operando 24 horas por dia	1				✓		0,8
Filiação numa associação sindical	0	✓					
Princípios da segurança	0	✓					
Currículo em matéria de segurança	2					✓	2
Princípios, experiência e currículo a nível da qualidade	0	✓					
Princípios e práticas correntes na gestão de recursos humanos	0	✓					
Número de empregados	1				✓		0,8
Rotação de pessoal	0	✓					
Absentismo	0	✓					
Referências no sector em questão	3					✓	3
Referências contratuais	2					✓	2
Experiência anterior de contratos	0	✓					
Certificados relevantes	0	✓					
Prémios	0	✓					
Outros critérios	0	✓					
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>						<b>8,9</b>

PONTUAÇÃO TOTAL DA COMPONENTE "MÉRITO TÉCNICO" 47,1 PONTOS DE UM TOTAL DE 60

# Anexo 1 Quadros de avaliação

## FOLHAS DE AVALIAÇÃO

*Empresa*

### 1 CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO

Os candidatos devem, obrigatoriamente, fornecer os seguintes elementos:	Não conforme	Conforme	Observações
Prova da inscrição no registo profissional, caso a legislação o exija ou seja prática corrente no Estado-Membro onde se encontra registada a empresa.			
Certidão da Segurança Social a especificar que o candidato cumpriu sempre as suas obrigações relativamente ao pagamento de quotizações para a segurança social			
Certidão da Repartição de Finanças a especificar que o candidato cumpriu as suas obrigações fiscais, de acordo com as disposições legais do país onde se encontra registada a empresa			
Contas de ganhos e perdas, sempre que a sua publicação seja exigida pela legislação ou seja prática corrente no país onde se encontra registada a empresa candidata			
Se necessário, uma declaração relativa à conformidade dos equipamentos técnicos, que serão utilizados no âmbito do contrato, com as normas europeias e/ou a sua aplicação a nível nacional			

Uma pontuação “não conforme” em qualquer uma das três categorias exclui imediatamente a empresa do processo de concurso.

### 2 CRITÉRIOS DE SELECÇÃO

#### **Capacidade financeira e económica**

Os candidatos devem, obrigatoriamente, fornecer os seguintes elementos:	Não conforme	Conforme	Observações
Balanços e contas de ganhos e perdas correspondentes aos três últimos exercícios financeiros, sempre que a sua publicação seja exigida pela legislação ou seja prática corrente no país onde se encontra registada a empresa candidata			

### Capacidade técnica

Os candidatos devem, obrigatoriamente, fornecer os seguintes elementos:	Não conforme	Conforme	Observações
A estrutura organizacional e a capacidade da empresa			
A experiência profissional e a formação do pessoal que irá ficar responsável pela prestação dos serviços			
Um currículo comprovado da organização, prestação e apoio de serviços que são objecto do contrato			
A existência das infra-estruturas necessárias com vista a satisfazer os requisitos estabelecidos no concurso			
Média anual do número de efectivos e do quadro administrativo nos últimos três anos			

Uma pontuação “não conforme” em qualquer uma das categorias eliminará o proponente do processo de selecção/adjudicação. Caso a empresa seja pontuada como “supostamente conforme”, poderá ser necessário solicitar mais informações para clarificação. No âmbito dos critérios de exclusão e selecção, a classificação “Supostamente conforme” passará a “Conforme”.

### 3 CRITÉRIOS DE ADJUDICAÇÃO

O contrato será adjudicado ao proponente que apresentar a proposta economicamente mais vantajosa, avaliada na base dos seguintes critérios:

- Preço
- Competências e experiência do pessoal operacional e do quadro administrativo destacados para realizar os serviços contratuais
- Descrição pormenorizada da organização e prestação dos serviços, e respectivo apoio, em termos de pessoal efectivo, pessoal de reserva e utilização de meios técnicos
- Compatibilidade com os objectivos do contrato
- Os registos e as normas de qualidade oferecidos pela empresa no âmbito dos objectivos do contrato

### RESUMO

	Número de pontos disponível	Pontos atribuídos	Observações
1 Pessoal de vigilância			
2 Gestão do contrato			
3 Infra-estruturas contratuais			
4 A empresa			

TOTAL “MÉRITO TÉCNICO”

“PREÇO”

TOTAL DE PONTOS

**1 Pessoal de vigilância**

	Pontos disponíveis	Não aplicável	Não conforme	Supostamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Pontos ponderados atribuídos
<b>1.1 Experiência</b>							
Experiência profissional no sector							
Experiência específica exigida nos termos do contrato							
<b>1.2 Competências e capacidades</b>							
Formação básica							
Formação complementar							
Formação específica exigida nos termos do contrato							
Formação contínua							
Outras competências							
Oportunidades de carreira							
<b>1.3 Selecção, recrutamento e exame</b>							
Métodos de recrutamento e selecção							
Exame e avaliação de pessoal							
<b>1.4 Condições de trabalho</b>							
Níveis salariais e regalias							
Condições de trabalho							
Outros critérios							
<b>TOTAL</b>							

## 2 Gestão do contrato/operações

	Pontos disponíveis	Não aplicável	Não conforme	Supostamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Pontos ponderados atribuídos
<p><b>2.1 A equipa de direcção</b></p> <p>Estrutura, organização e competências da equipa de direcção</p> <p>Conhecimentos específicos exigidos à equipa de direcção nos termos do contrato</p> <p><b>2.2 O chefe de serviço no local</b></p> <p>Competências e experiência</p> <p>Conhecimentos específicos exigidos nos termos do contrato</p> <p>Disponibilidade</p> <p>Tempo de resposta</p> <p><b>2.3 Escalas de serviço</b></p> <p>Metodologia utilizada para a elaboração das escalas de serviço</p> <p>Capacidade ao nível do pessoal de reserva</p> <p>Procedimentos gerais e específicos para cada cliente</p> <p>Relatórios</p> <p>Contacto com o cliente</p> <p><b>2.4 Serviços de apoio</b></p> <p>Inspecções</p> <p>Apoio ao nível da sede da empresa</p> <p>Outros critérios</p>							
<b>TOTAL</b>							

### 3 Infra-estruturas contratuais

	Pontos disponíveis	Não aplicável	Não conforme	Supostamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Pontos ponderados atribuídos
<b>3.1 Equipamento</b>							
Ferramentas e sistemas de comunicação							
Hardware e software de TI							
Fardamento							
Armas							
Veículos							
Canídeos							
<b>3.2 Apoio técnico</b>							
CCTV							
Sistemas de controlo de vigilantes							
Sistemas de controlo de acesso							
Instalações de alarme							
Sistema central de monitorização							
Outros critérios							
<b>TOTAL</b>							

#### 4 A empresa

	Pontos disponíveis	Não aplicável	Não conforme	Supostamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Pontos ponderados atribuídos
<b>4.1 Estrutura e organização</b>							
Organigrama da empresa							
Gama de serviços							
Recursos de higiene e segurança							
Procedimentos da empresa							
Sala de controlo operando 24 horas por dia							
Filiação numa associação sindical							
<b>4.2 Segurança</b>							
Princípios							
Currículo							
<b>4.3 Qualidade</b>							
Princípios, experiência e prática corrente							
<b>4.4 Gestão de recursos humanos</b>							
Princípios e prática actual							
Número de empregados							
Rotação de pessoal							
Absentismo							
<b>4.5 Referências</b>							
Trabalhos executados no sector							
Trabalhos executados no âmbito do mesmo tipo de contrato							
Experiência anterior de contratos							
<b>4.6 Prémios e certificados</b>							
Certificados relevantes							
Prémios							
Outros critérios							
<b>TOTAL</b>							

CÁLCULOS

Total de pontos para a componente “preço”

Total de pontos para a componente “mérito técnico”

TOTAL DE PONTOS ALCANÇADOS