



CIRCULAR

N/REF^a: 79/2018
DATA: 26/11/2018

Assunto: **Código de Boas Práticas no Sector da Segurança Privada**

Exmos. Senhores,

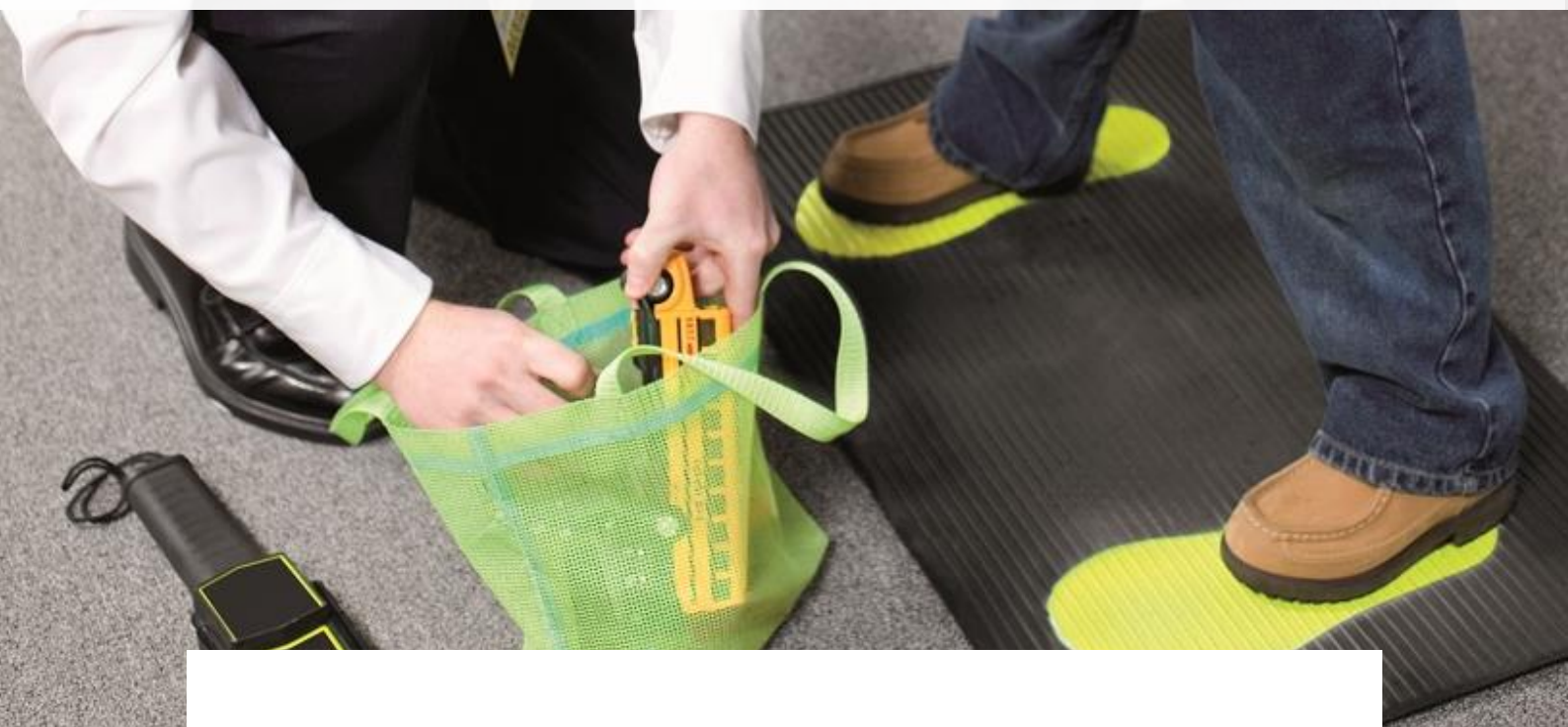
A CCP reuniu recentemente com o Observatório de Segurança Privada (estrutura que agrega os sindicatos e as associações empresariais mais representativos do sector de segurança privada), com o objectivo de analisar as questões relativas ao sector da segurança Privada, em particular a contratação responsável destes serviços. Neste contexto, e pelo eventual interesse, remete-se manual "**Aquisição de serviços de segurança privada de qualidade**", desenvolvido pela Confederação Europeia dos Serviços de Segurança (CoESS) e pela UNI-Europa e que tem um objetivo principal, auxiliar os adquirentes nos seus processos de apresentação de propostas, realçando os benefícios de escolher prestadores de serviços de qualidade. Este manual tenta fornecer ao adquirente os argumentos necessários para que os serviços de segurança privada se devam basear na melhor relação qualidade/preço, incluindo critérios sociais relevantes para o sector.

Com os melhores cumprimentos,

Ana Vieira
Secretária-Geral



AQUIÇÃO DE SERVIÇOS DE SEGURANÇA PRIVADA DE QUALIDADE



Confederation of European
Security Services



With Financial Support of
European Commission



Índice

| | |
|--|----|
| Resumo Executivo | 3 |
| Terminologia e Definição..... | 5 |
| Capítulo 1 – Introdução | 7 |
| 1. Objetivos principais deste Manual..... | 7 |
| 2. Como utilizar este Manual? | 8 |
| 3. História e Enquadramento | 8 |
| Capítulo 2 - Por que é que a Qualidade é Importante para si, o Adquirente? | 15 |
| Capítulo 3 - O que são Boas Práticas de Apresentação de Propostas para Serviços de Segurança Privados?..... | 19 |
| Capítulo 4 - Concurso Público para Serviços de Segurança Privada – Legislação europeia | 23 |
| Capítulo 5 - Como definir Critérios de Qualidade para a Aquisição de Serviços de Segurança Privada? | 30 |
| 1. Introdução | 30 |
| 2. Pessoal de segurança privada | 32 |
| 3. Gestão de contrato | 36 |
| 4. Operações de Contrato | 37 |
| 5. Infraestrutura de contrato..... | 40 |
| 6. A Empresa de Serviços de Segurança Privada..... | 43 |
| Anexo 1: Diretrizes de Avaliação: Um exemplo de como Adjudicar Contratos com Base em Critérios de Qualidade..... | 46 |
| Anexo 2 – Critérios de exclusão, seleção e adjudicação | 58 |
| Anexo 3 - Anúncios de Concurso | 62 |

| | |
|-------------------------|----------------------------------|
| Resumo Executivo | Terminologia e Definições |
| CAPÍTULO 1 | CAPÍTULO 2 |
| CAPÍTULO 3 | CAPÍTULO 4 |
| CAPÍTULO 5 | |

Resumo Executivo

O manual "Aquisição de serviços de segurança privada de qualidade", desenvolvido pela Confederação Europeia dos Serviços de Segurança (CoESS) e pela UNI-Europa com o apoio financeiro da União Europeia, tem um objetivo principal: auxiliar os adquirentes nos seus processos de apresentação de propostas, realçando os benefícios de escolher prestadores de serviços de qualidade. Resumindo, explica a razão pela qual a qualidade é importante para si, o cliente de empresas de segurança privada.

Este manual tenta fornecer ao adquirente os argumentos necessários para que os serviços de segurança privada se devam basear na melhor relação qualidade/preço, incluindo critérios sociais relevantes para o setor. Este demonstra a importância crucial de definir, identificar, procurar e selecionar a melhor relação qualidade/preço para serviços de segurança privada.

O que é a melhor relação qualidade/preço? Significa, na prática, que o adquirente garante o melhor negócio dentro dos parâmetros escolhidos. Significa também que o adquirente encontra o melhor compromisso e a combinação ideal entre preço e qualidade, proporcionando o melhor benefício global ao adquirente de acordo com as necessidades e critérios definidos.

Isto é particularmente importante na nosso setor: porque o setor dos serviços de segurança privada tem uma natureza muito específica pois visa garantir a segurança de cidadãos e cliente e, por essa razão, deve ser diferenciado de outros setores devido à função de ordem pública que desempenha. É por esta razão que a abordagem da melhor relação qualidade/preço é deveras importante para os serviços de segurança privada e, como tal, deve ser uma grande prioridade para os adquirentes dos referidos serviços.

Este manual é de fácil utilização uma vez que os Capítulos são independentes e os resumos executivos fornecem uma visão geral de cada um deles.

O primeiro capítulo debruça-se sobre os principais objetivos do manual, a sua forma de utilização e inclui também a história e o enquadramento, uma vez que este manual atualiza o publicado pela primeira vez em 1999.

No segundo capítulo, o manual fornece as razões pelas quais a qualidade é importante para o adquirente. Apresenta-lhe 5 vantagens em escolher um prestador de serviços de segurança de qualidade, assim como os riscos associados à escolha apenas do preço mais baixo nos processos de apresentação de propostas.

O Capítulo 3 deste manual também fornece diretrizes relativamente ao que a CoEss e a UNI-Europa consideram boas práticas de apresentação de propostas, nomeadamente aos SINS e NÃOS na aquisição de serviços de segurança privada.

Além disso, no Capítulo 4, o manual explica a legislação da UE relativa aos contratos públicos e que disposições da mesma são relevantes para os serviços de segurança privada. A legislação da UE é sobretudo relevante para entidades compradoras públicas sediadas na UE ou num país candidato. Contudo, as entidades adquirentes públicas sediadas fora da UE ou quaisquer adquirentes privados são encorajados a utilizar a legislação da UE como inspiração aquando da aquisição de serviços de segurança privada.

O Capítulo 5 visa ilustrar a forma como foram desenvolvidos critérios de qualidade para a aquisição de serviços de segurança privada. Este Capítulo visa auxiliar os adquirentes a identificar critérios de qualidade para serviços de segurança privada. Desse modo, este debruça-se sobre critérios de qualidade relacionados com guardas, operações contratuais, gestão operacional, infraestrutura contratual e a própria empresa de serviços de segurança privada como proponente.

O Anexo 1 apresenta um exemplo concreto sobre a forma como decorre todo o processo de

apresentação de propostas.

Por fim, uma ferramenta adicional online de fácil utilização complementa este manual, tendo sido desenvolvida com o intuito de auxiliar os adquirentes na definição das suas necessidades de serviços de segurança privada.

Neste sentido, o manual abrange todos os aspetos de um processo de concurso. Este auxilia os adquirentes a definir aquilo que consideram como qualidade; a elaborar a documentação de concurso onde esses elementos de qualidade se refletem; a comparar propostas apresentadas utilizando a ferramenta prática desenvolvida como parte deste manual e com a qual diferentes propostas podem ser avaliadas relativamente aos critérios originais de qualidade selecionados; e por fim, a avaliação das propostas utilizando os critérios de qualidade selecionados, assim como selecionar a proposta com a qualidade mais elevada até à assinatura do contrato.

Terminologia e Definição

Note que as normas nacionais, internacionais e da UE, assim como estatutos com origem no setor, também são úteis em termos de referência terminológica e de definições.

Plano de Reserva: Um plano alternativo que pode ser utilizado se algo correr mal com o plano original, por exemplo, o plano operacional ou o plano de escala de serviço.

Proponente: Empresas de serviços de segurança privada participantes em concursos privados ou públicos, dentro ou fora da Europa.

Adquirente: Entidade concursal ou autoridade adjudicante que visa adquirir serviços de segurança privada. Neste manual, adquirente significa adquirentes reais e potenciais, empresas concursais e autoridades adjudicantes dentro e fora da União Europeia, preparando-se para ou atualmente a adquirir serviços de segurança privada.

Plano Operacional: Descreve em detalhe a forma como as empresas de segurança privada a concurso pretendem satisfazer os requisitos estabelecidos na proposta.

Avaliação de monitorização do desempenho - também referidos como KPI's (indicadores chave de desempenho): Esta inclui a monitorização e a análise dos resultados obtidos com vista a verificar se estes são coerentes com os requisitos operacionais dos serviços de segurança prestados. Inclui também o fornecimento de "feedback" do adquirente e das salvaguardas sobre o que foi cumprido e sobre a forma como o trabalho foi desempenhado, assim como as competências necessárias.

Empresa de Segurança Privada: Tal como definido na norma CEN, a empresa que presta serviços de segurança privada. Neste manual, o termo é utilizado

alternadamente com **operador económico**, que é o termo utilizado na legislação e nas normas.

Serviços de segurança privada: Definidos na norma CEN como serviços prestados por empresas de segurança com vista à proteção de pessoas, propriedades e bens. Estes podem incluir os seguintes serviços (lista não exclusiva): vigilância humana - controlo de acessos/saídas, controlos de segurança aeroportuária, funcionários/vigilantes de segurança armada, controlos de segurança portuária, segurança da receção, segurança de locais, vigilância estática, detetive de loja; patrulha móvel e patrulha móvel de local/área; resposta a alarme - alarmes, monitorização e centro de receção de alarmes, operador de centro de receção de alarmes e monitorização; posse de chave - posse de chave e guarda da chave; segurança de eventos - controlador de multidão, gestão de controlo da multidão; segurança de porta e supervisor; proteção de proximidade/guarda-costas; serviços de ordem pública - patrulhamento em cidade, segurança de transporte; etc.

Concurso/Apresentação de Propostas: A compra ou outra forma de aquisição de serviços por uma ou mais autoridades adjudicantes a empresas de segurança privada escolhidas pelas mesmas autoridades adjudicantes, quer os serviços sirvam ou não uma finalidade pública ou privada.

Estrutura de notificação: Uma hierarquia de administração dentro da entidade concursal para a transmissão de comunicação relativa à empresa e ao pessoal. A estrutura de notificação frequentemente reflete a cadeia de comando.

Plano de escala de serviço: Parte do plano operacional e é uma lista de guardas que trabalham num determinado dia, semana ou mês num local. É necessário para as operações diárias e

equilibra de forma ideal as necessidades dos funcionários com os requisitos do contrato. Este é importante uma vez que um horário de trabalho excessivamente longo pode conduzir a acidentes e potenciais quebras de segurança. O plano de escala de serviço tem implicações sociais significativas para os guardas, razão pela qual é crucial que exista um nível de previsibilidade, continuidade e um processo de revisão do plano de escala de serviço implementado.

Supervisor de Triagem: Membro do pessoal responsável pela supervisão e registo de todos os aspetos de triagem (contexto/verificação de segurança) dentro da empresa.

Guarda de (Segurança): Tal como definido na norma CEN, uma pessoa que recebe uma comissão, salário ou ordenado e que está formada e selecionada e realiza uma ou mais das seguintes funções de segurança:

- ★ Prevenção ou deteção de intrusão, entrada ou atividade não autorizada, vandalismo ou invasão de propriedade pública ou privada;
- ★ Prevenção ou deteção de roubo, perda, desfalque, apropriação indevida ou ocultação de mercadoria, dinheiro, obrigações, ações, notas ou documentos ou papéis de valor;
- ★ Proteção contra ferimentos corporais de indivíduos;
- ★ Proteção e gestão ambiental em domínios rurais e marítimos;
- ★ Aplicação de regras, regulamentos, políticas e práticas estabelecidas pela empresa e relacionadas com a redução da criminalidade;

- ★ Participação e apreensão de infratores, tal como definido pela legislação nacional.

Procedimento operacional padrão:

Métodos estabelecidos ou prescritos a seguir de forma rotineira para o desempenho das operações designadas em situação designadas.

Documentação de concurso: Toda a documentação produzida ou referida pelo adquirente para descrever ou determinar elementos do concurso, incluindo o anúncio de concurso, a notificação informativa prévia em que é utilizada como meio de suscitar a concorrência, as especificações técnicas, o documento descritivo, as condições contratuais propostas, formatos de apresentação de documentos pelos candidatos e proponentes, informação relativa a obrigações geralmente aplicáveis e quaisquer documentos adicionais.

Entrega de proposta: Uma proposta ou documento de oferta entregue por um proponente em resposta a um pedido de apresentação de propostas contendo informação detalhada relativa aos requisitos e termos associados à prestação dos serviços de segurança privada.

Plano de Formação: Preparado internamente pelo proponente, descreve quem irá ministrar formação específica aos guardas, a data e o local onde esta ocorrerá, incluindo componentes estruturais para a formação. Deve ser um documento suficientemente passível a alterações, por exemplo, caso os requisitos operacionais mudem.

Capítulo 1 – Introdução

Este manual foi desenvolvido para os adquirentes de serviços de segurança privada - públicos e privados, dentro ou fora da UE - que gostariam de se certificar de que escolhem uma empresa de segurança privada de qualidade. A relação qualidade/preço é crucial na escolha de serviços de segurança privada, razão pela qual o principal objetivo deste manual consiste em fornecer argumentos sólidos para a escolha da qualidade e fornecer recomendações e exemplos sobre a forma de aquisição de serviços de segurança privada de qualidade.

1. Objetivos principais deste Manual

Com este manual, a CoESS e a UNI-Europa gostariam de chamar a atenção dos adquirentes de serviços de segurança privada para a importância de definir, identificar, procurar e selecionar serviços de segurança privada com a **melhor relação preço/qualidade**. Este manual visa auxiliar os adquirentes nos seus processos de aquisição mas também realçar os benefícios de escolher prestadores de serviços de qualidade. O objetivo último da CoESS e da UNI-Europa consiste em garantir que os futuros contratos de serviços de segurança privada são adjudicados com base na melhor relação preço/qualidade, que inclui critérios sociais relevantes para o setor.

O manual abrange todos os aspetos do concurso de serviços de segurança privada:

- ★ Ajudar a definir o que os adquirentes consideram como qualidade
- ★ Preparar a documentação de concurso onde esses elementos de qualidade se refletem
- ★ Comparar as propostas apresentadas utilizando a ferramenta prática desenvolvida como parte deste manual e com a qual diferentes propostas podem ser avaliadas relativamente aos critérios originais de qualidade selecionados
- ★ Avaliar as propostas utilizando os critérios de qualidade selecionados e selecionar a proposta com a qualidade mais elevada até à

assinatura do contrato

O que é a melhor relação qualidade/preço?

A melhor relação qualidade/preço significa que o adquirente garante o melhor negócio dentro dos parâmetros estabelecidos. Isto significa também que o adquirente encontra o melhor compromisso e a combinação ideal entre preço e qualidade, proporcionando o melhor benefício global ao adquirente de acordo com as necessidades e critérios previstos. A relação qualidade/preço também inclui considerações sociais.

O que é a qualidade no setor dos serviços de segurança privada?

O setor dos serviços de segurança privada tem uma natureza muito específica pois visa garantir a segurança de cidadãos e clientes. Deve ser diferenciado de outros setores devido à função de ordem pública que desempenha. É por esta razão que a qualidade é substancialmente importante para os serviços de segurança privada e, como tal, deve ser uma grande prioridade para os adquirentes dos referidos serviços.

Encontra-se uma descrição alargada do que é a qualidade no setor dos serviços de segurança privada no **Capítulo 5**. Para apresentar alguns exemplos, os serviços de segurança privada de qualidade incluem um plano de formação do pessoal, boas condições de trabalho e o cumprimento dos acordos coletivos de trabalho, da lei do trabalho, plano de saúde e segurança, código de conduta interno, etc.

Este manual inclui uma ferramenta de fácil utilização desenvolvida com o intuito de auxiliar os adquirentes na definição das suas necessidades de serviços de segurança privada. A ferramenta contém um enquadramento de utilização fácil para atribuição de valores/pontuações a diferentes critérios de importância para o adquirente. O objetivo deste enquadramento consiste em proporcionar aos adquirentes o máximo de autonomia na definição de critérios de qualidade que são de particular relevância para os mesmos e para os serviços de segurança privada a desempenhar. Após a atribuição de valores/pontuações aos diferentes critérios, a ferramenta permite aplicar ponderações de acordo com as previsões do próprio adquirente. Assim, o adquirente pode estabelecer o equilíbrio entre elementos de qualidade e de preço.

Em conclusão, ao utilizar esta ferramenta, o adquirente deverá estar em condições de definir, procurar, identificar e selecionar empresas de serviços de segurança privada com a melhor relação preço/qualidade cuja adjudicação do contrato reflete os critérios de qualidade atribuídos originalmente pelo adquirente à proposta específica.

2. Como utilizar este Manual?

Este manual foi concebido para ser utilizado como um menu de opções. Os adquirentes interessados não têm de ler o documento na íntegra de modo a encontrar os pontos mais relevantes para si. Pelo contrário, todos os Capítulos são independentes e podem ser lidos separadamente, consoante o seu interesse. O Índice permite o redirecionamento imediato para o(s) Capítulo(s) mais relevante(s) para si. Além disso, são fornecidos pequenos resumos executivos no início de cada Capítulo, fornecendo aos adquirentes uma indicação sobre o conteúdo e permitindo-lhes decidir rapidamente se este Capítulo é ou não relevante. Finalmente, de modo

a facilitar a consulta fácil de conceitos e Capítulos neste manual, são utilizadas hiperligações ao longo do documento.

Além disso, foi desenvolvida uma ferramenta muito prática para que os adquirentes possam definir a proposta com melhor relação preço/qualidade através de um quadro de pontuações. O quadro de pontuações e as tabelas podem ser copiados e utilizados ilimitadamente e podem ser adaptados a requisitos precisos do adquirente. O manual pode ser utilizado como documento explicativo para a ferramenta prática de modo a que os adquirentes compreendam a lógica por detrás dos conceitos incluídos.

3. História e Enquadramento

A primeira versão deste manual foi iniciada após um Memorando de Entendimento entre a Confederação Europeia dos Serviços de Segurança (CoESS) e a UNI-Europa (anterior Euro-FIET) assinado no dia 10 de junho de 1999 em Berlim. Com base num inquérito conjunto da CoESS e da UNI-Europa realizado em 1999, concluiu-se que a maioria das entidades públicas nessa altura adjudicava contratos de serviços de segurança privada com base apenas no preço. Assim, este manual conjunto foi desenvolvido para apoiar e orientar inicialmente as entidades públicas no seu processo [de concurso](#) para o setor. Esta é a segunda versão do manual atualizado com desenvolvimento na [contratação](#) e no setor desde a publicação da primeira versão em 1999.

A **CoESS** é o acrónimo da "**Confederation of European Security Services**" (Confederação Europeia dos Serviços de Segurança), que representa o setor dos serviços de segurança privada. A CoESS possui membros em 19 Estados-Membros da UE e num total de 24 países europeus, traduzindo-se em cerca de 60.000 empresas de serviços de segurança privada empregando aproximadamente 2,2 milhões de guardas de segurança. A indústria europeia de serviços de segurança privada gera um volume de negócios anual de cerca de 35 mil milhões de euros.

A **UNI-Europa**, parte da UNI Global Union, representa mais de 20 milhões de trabalhadores de mais de 900 organizações sindicais nos setores em mais rápido crescimento no mundo – competências e serviços. Através dos seus "Sector Global Unions", a UNI representa trabalhadores de Limpeza e Segurança, Comércio, Finanças, Jogo, Grafismo e Embalamento, Cabelo e Beleza, etc., assim como Profissionais e Gestores, Mulheres e Juventude.

Embora o manual original tenha sido desenvolvido para concursos públicos que em 1999 eram predominantes, nos anos 2000 tornou-se claro que os adquirentes privados o viam como uma ferramenta muito útil e começaram a utilizá-lo para a aquisição de serviços de segurança privada. Os princípios diretores deste manual são aplicáveis a qualquer adquirente potencial de serviços de segurança privada – público e privado – dentro ou fora da União Europeia. O setor dos serviços de segurança privada não faz qualquer distinção na qualidade prestada aos seus clientes privados e públicos. Pelo contrário, a qualidade tem de permanecer elevada para todos os serviços de segurança privada prestados,

tanto mais que estes dizem respeito à segurança de cidadãos e clientes. Assim, qualquer adquirente interessado em adquirir serviços de segurança privada não deve fazer qualquer distinção nos seus processos para definir a melhor relação qualidade/preço, elaborar os convites para a apresentação de propostas, procurar potenciais operadores e identificar o correto até à assinatura do contrato.

Desde 2009, têm havido muitos desenvolvimentos no setor.

É importante salientar que a Comissão Europeia desenvolveu em 2010 conselhos alargados para as autoridades públicas: "*Buying Social: A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement*"¹. No momento da sua redação, o guia está desatualizado dada a adoção do Quadro Atualizado de Contratação Pública e, em particular, do Artigo 18.2 da Diretiva Modernizada². O Guia constitui uma ferramenta complementar em termos de definir o que são contratos públicos socialmente responsáveis (CPSR), os seus benefícios e uma ferramenta prática para guiar as autoridades públicas em cada passo da sua contratação, por exemplo: identificar as necessidades e planear a contratação, definir os requisitos do contrato, selecionar operadores, adjudicar o contrato e desempenho durante o contrato, gestão do contrato, gestão da cadeia de abastecimento (subcontratação) e monitorização da conformidade.

Nos últimos anos, a indústria dos serviços de segurança privada aumentou a sua presença na vida do dia-a-dia. Enquanto que há dez anos, os [guardas de segurança](#) apenas estavam presentes em determinados locais, atualmente, é

¹ O Guia "Buying Social" está disponível no endereço: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=978&furtherNews=yes>

² Consultar o [capítulo 4](#)

possível vê-los nas cidades, no metro e caminhos de ferro, em centros comerciais, em estádios e eventos, etc. Estes desenvolvimentos denotam o papel crescente dos serviços de segurança privada para contribuir para a segurança dos cidadãos e a prevenção da criminalidade.

Além disso, a indústria dos serviços de segurança privada está a prestar serviços a um número crescente de clientes privados assim como públicos. Estes clientes estendem-se desde aeroportos a centrais nucleares, instalações de infraestruturas críticas, centrais de transportes intermodais, estações e áreas de transportes, hospitais, agências e instituições governamentais nacionais (tais como centros de requerentes de asilo, universidades, etc. De forma crescente, as empresas de serviços de segurança privada também celebram contratos e cooperam formalmente com a polícia e outros agentes de segurança pública e privada, apoiando-os e auxiliando-os numa grande variedade de tarefas de segurança. Deve salientar-se que, num número cada vez maior de casos, estão a ser utilizadas empresas de serviços de segurança privada e seguranças – sem transferência de competências ou sem interferência nos direitos básicos dos cidadãos – como um par extra de "olhos e ouvidos" em vários domínios da luta contra o terrorismo, luta contra fenómenos criminosos específicos locais, nacionais ou internacionais.

NÚMEROS BÁSICOS SOBRE O SETOR

Estes números básicos proporcionam uma visão geral consolidada da situação em 2011 para um total de 34 países - 28 Estados-Membros da UE e seis países europeus adicionais: Bósnia-Herzegovina, Macedónia, Noruega, Sérvia, Suíça e Turquia ([Fonte](#)).

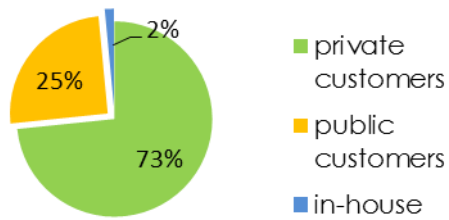
Mercado da segurança privada

| | |
|------------------------------|---|
| ± 52.300 | Número total de empresas de segurança privada |
| ± 35 mil milhões de € | Volume de negócios anual total da indústria de segurança privada |
| ± 13,30% | Crescimento médio do mercado da indústria de segurança privada (baseado no volume de negócios anual) 2005-2010 |
| ± 60,19% | Balanço médio do volume de negócios anual de serviços de guarda gerais Vs outros segmentos do setor |
| ± 85% | Encontra-se implementada uma Política de Igualdade de Oportunidades (IO) na indústria da segurança privada |
| ± 62% | Há convenções coletivas de trabalho vinculativas específicas do setor implementados para a indústria da segurança privada |

Formação e disposições relacionadas

| | |
|--------------|--|
| ± 97% | Há uma obrigação para que os seguranças sigam formação básica de segurança |
| ± 97% | Este programa de formação é obrigatório por lei |
| ± 97 | Número médio de horas de formação |
| ± 87% | Após concluir com sucesso a formação básica, os guardas de segurança privada recebem um certificado de competências |
| ± 50% | Existe formação especializada obrigatória (por lei) para gestores de segurança privada, ou seja, pessoal diretivo-operacional com influência sobre as operações (desde o supervisor do local até ao CEO) |
| ± 70% | Existe formação de seguimento ou reciclagem |

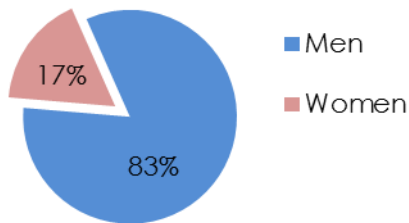
Private Security Contracts
Average percentage of commercial contrac



Private Security Companies/
Guards Licensing



Private security guards active
in the sector



Entrance Requirements



Normas europeias

Foi desenvolvida uma série de Normas europeias CEN que são relevantes para a indústria dos serviços de segurança privada. Estas incluem uma Norma CEN relativa aos Serviços de Segurança Aeroportuária e da Aviação, fornecendo uma boa panorâmica do pessoal de qualidade, formação, gestão contratual e operações. Foi desenvolvida outra norma CEN sobre terminologia relativa aos operadores económicos juntamente com a Norma de Serviços de Segurança Marítima e Portuária. Todas estas normas podem ser obtidas no seu organismo nacional de normalização.

Nos últimos anos, foram desenvolvidas em paralelo normas nacionais relativas a operadores económicos, tais como a norma irlandesa IS999:2004 relativa ao Serviços de Guarda, a norma britânica BS 7984:2008 relativa à Prática de Posse de Chave e Serviços de Resposta, a norma dinamarquesa DS/ISO/PAS 28007:2013 sobre navios e tecnologia marítima, diretrizes para empresas de segurança privada marítima que fornecem pessoal de segurança armado contratado de forma privada a bordo de navios, etc. Estas normas podem ser obtidas no respetivo organismo de normalização.

Além disso, também existem estatutos nacionais conduzidos pelo setor que fornecem definições e informação adicionais sobre a indústria de serviços de segurança privada além do que está incluído nas normas nacionais e europeias.

Devido à eficiência e à qualidade dos serviços prestados por empresas de serviços de segurança privada, tem-se gerado uma enorme confiança mútua entre as autoridades e organismos de segurança pública e a indústria de

serviços de segurança privada, em que a divisão de tarefas tem sido um elemento essencial para o seu sucesso. O que, por sua vez, também resultou numa maior visibilidade dos serviços de segurança privada, juntamente com um contacto mais direto com os cidadãos da UE. Consequentemente, o papel e a importância dos serviços de segurança privada para garantir a segurança são cada vez mais reconhecidos na legislação nacional/programas de segurança/políticas e estratégias. De seguida, houve também uma evolução no setor dos serviços de segurança privada em termos de oferecer soluções integradas. Estas soluções incluem uma combinação de elementos humanos em que os guardas continuam a ser o principal fator motriz de tecnologia relevante. Contudo, também foi realçado que a tecnologia desempenha um papel importante e acrescenta valor no sentido de garantir a segurança máxima de cidadãos e clientes no geral. Assim, competências aliadas à tecnologia são a melhor forma de garantir serviços de elevada qualidade.

Todos os desenvolvimentos realçados acima indicam que existe uma necessidade crescente de aquisição de serviços de segurança privada por empresas privadas e autoridades públicas a nível europeu, nacional, regional e local. Além do mais, o "poder" dos adquirentes privados e públicos é importante para a determinação de regras e a qualidade dos serviços de segurança prestados. A experiência dos membros da CoESS e da UNI-Europa demonstra que a contratação no setor da segurança privada está sempre a crescer. Contudo, na maioria dos casos verifica-se uma pressão crescente sobre os preços, por exemplo, escolhendo a proposta de valor mais baixo para concursos públicos e privados. Isto tem um impacto negativo sobre a qualidade dos serviços prestados, especialmente num setor em que

aproximadamente, em média, 80-90% dos custos são com mão-de-obra.

Com estes desenvolvimentos em mente, a CoESS e a UNI-Europa atualizaram este manual de forma a auxiliar os adquirentes – públicos e privados, sediados dentro ou fora da EU - na definição, procura, identificação e seleção de empresas de serviços de segurança privada com a melhor relação "preço/qualidade".

Capítulo 2 - Por que é que a Qualidade é Importante para si, o Adquirente?

Este capítulo explica por que é que a qualidade dos serviços de segurança privada é importante para si, o adquirente. Fornece uma visão geral dos benefícios de escolher um prestador de serviços de segurança privada de boa qualidade. O Capítulo também realça os riscos para si, como adquirente, se optar por um prestador de serviços de segurança privada de baixa qualidade, que frequentemente é sinónimo de escolher a **proposta com o valor mas baixo. Foi incluído no final do Capítulo um resumo dos melhores e piores cenários para um potencial adquirente.**



A terceirização de serviços de segurança privada está a tornar-se mais comum, dentro e fora da União Europeia, numa grande variedade de questões incluindo proteção de bens, ativos, locais, processo, eventos e, em última análise, cidadãos. Esta situação implica essencialmente a delegação de muitas anteriores funções internas ou de serviço público a empresas de serviços de segurança privada, envolvendo não só tarefas de segurança para fins privados mas também, de forma exponencialmente crescente, um número significativo de tarefas sensíveis de segurança relacionadas com a saúde e segurança pública, assim como a segurança interna.

Esta crescente quota de mercado de procedimento concorrencial, a par de cortes orçamentais na despesa pública significam que as normas são em grande parte estabelecidas pelos adquirentes em termos do valor pago pelos serviços. Isto tem um impacto significativo sobre a condições de trabalho e os salários no setor, na infraestrutura empresarial e, conseqüentemente, sobre a qualidade do serviços prestado. Existe uma

preocupação contínua, amplificada durante anos de crise económica e financeira, entre os parceiros sociais europeus que representam os empregadores e os trabalhadores no setor dos serviços de segurança privada de que a aplicação do princípio de adjudicação de contratos à proposta de menor valor está a conduzir a um decréscimo gradual dos níveis de qualidade. A experiência da CoESS e da UNI-Europa demonstra que, na maioria dos países europeus a contratar serviços de segurança privada, existe uma pressão crescente sobre o preço, ou seja, escolha da proposta de menor valor. Esta situação é particularmente alarmante quando as empresas de serviços de segurança privada estão a assumir e/ou a apoiar cada vez mais em funções sensíveis do serviço público e lhes é pedido que se tornem mais especializadas e melhorem a qualidade dos serviços.

Os riscos da concorrência pelo preço mais baixo têm de ser vistos pelos adquirentes no contexto da segurança da própria organização, pela forma como valorizam o seu próprio ambiente, a sua imagem pública e os custos adicionais de litígio resultantes da não prestação de um serviço de elevado nível. Como adquirente, se aspira a garantir uma boa qualidade, acaba por ser uma situação vantajosa para ambos – os serviços de segurança privada de qualidade facilitarão o seu trabalho quando a segurança é garantida. É importante também referir que nem sempre são os adquirentes que preferem o preço mais baixo mas são obrigados a fazê-lo pela legislação nacional existente. Este é o

caso em alguns quadros legislativos nacionais na União Europeia.

“Como espera que um guarda reaja corretamente a um incidente de segurança se este não tiver sido devidamente formado?”

As empresas e instituições que terceirizam os serviços de segurança a empresas especializadas fazem-no com base no pressuposto de que essas empresas possuem o conhecimento e a experiência necessários para prestar de forma coerente os serviços solicitados e nas condições mais vantajosas em termos económicos. Contudo, isto não significa necessariamente que as empresas de serviços de segurança privada são capazes de prestar os serviços solicitados ao menor custo. Pelo contrário, as crescentes responsabilidades assumidas ou delegadas às empresas de segurança privada necessitam de investimentos massivos e avultados em guardas, equipamento, ferramentas e procedimentos. A qualidade na área da segurança não é compatível com a proposta de menor preço pelas razões apresentadas na secção seguinte.

Quais são os benefícios de escolher uma empresa de segurança privada de qualidade?

- ★ Cumprimento total do contrato
- ★ Segurança aumentada
- ★ Melhor escolha e melhor nível de desempenho.
- ★ Cumprimento total da legislação
- ★ Imagem positiva de adquirentes e da indústria

QUAIS SÃO OS RISCOS DE ESCOLHER APENAS A PROPOSTA DE MENOR VALOR?

- ★ **Cumprimento do contrato comprometido.** Escolher a proposta

de menor valor pode resultar na rescisão antecipada do contrato pois os custos de cumprimento do contrato original podem tornar-se insustentáveis para a [empresa de segurança privada](#).

- ★ **Concorrência desleal:** Se escolher um proponente de fraca qualidade, irá contribuir para a concorrência desleal no mercado. Este é o caso porque o proponente com o valor mais baixo não poderá prestar serviços de boa qualidade, o que levará as empresas a competir apenas pelo preço e não pelos níveis de qualidade dos serviços. Também acarretará um efeito negativo para si como adquirente pois limitará o número de empresas de boa qualidade entre as quais poderá escolher.

★ Não conformidade com a legislação

a. Não pagamento de impostos e encargos

sociais: Para apresentar a proposta de menor valor, algumas empresas de segurança privada recorrem ao não pagamento de impostos e de encargos sociais. Deve salientar-se que nas Regras de Contratação Pública na UE, o não pagamento de impostos e de encargos sociais são pontos de exclusão obrigatória (Art. 57.2 e 57.4 (a); consultar [Capítulo da legislação da UE](#)) do processo de concurso de autoridades públicas sediadas na UE ou em países candidatos. Além disso, os Estados-Membros da UE ou países candidatos podem excluir propostas em que ocorra uma violação do [artigo 18.2](#).

b. Desrespeito do direito do trabalho:

b.1. A utilização de mão de obra não declarada ou parcialmente declarada, ou a contratação de pessoal sem cumprir as regras laborais e sociais relevantes, ou as convenções coletivas: Para poderem prestar os serviços pelo valor mais

baixo, os proponentes recorrem à utilização de guardas não declarados ou contratam pessoal sem cumprir as regras laborais e sociais relevantes ou as convenções coletivas. A UNI-Europa e a CoESS assinaram uma tomada de posição conjunta³ contra o trabalho não declarado no setor da segurança privada em 2006, salientando o impacto sobre a qualidade dos serviços. Além disso, o Artigo 18.2 da legislação da UE relativa à Contratação Pública obriga os proponentes a cumprir as obrigações aplicáveis nos campos do direito ambiental, social e laboral em vigor a nível da União Europeia, nível internacional e nacional, assim como das convenções coletivas de trabalho. Estas práticas podem ter um efeito negativo sobre si como adquirente.

b.2. Utilização de guardas fictícios e subcontratação: Para reduzir os custos, as empresas de serviços de segurança privada recorrem à utilização de guardas fictícios. Isto inclui a provisão de um número de efetivos de segurança inferior ao contratualmente acordado. Como consequência, os custos salariais e sociais são frequentemente reduzidos recorrendo a mão de obra contratado a termo certo e em part-time e/ou a supostos guardas "independentes" de modo a contornar as convenções coletivas. A utilização da subcontratação com o único objetivo de contornar os custos salariais e sociais também se está a tornar mais frequente, particularmente com o perigo de subcontratação a agências de trabalho temporário. Estas práticas

podem ter um efeito negativo sobre si como adquirente.

c. Incumprimento da legislação relativa à segurança privada.

Encontram-se evidências de que os proponentes de valor mais baixo negligenciam o cumprimento da legislação relativa à segurança privada de modo a reduzir custos. Frequentemente isto inclui o não fornecimento de formações obrigatórias, reduzindo a qualidade dos serviços prestados. A não conformidade também pode ter um impacto negativo sobre o adquirente.

- ★ **Nivelamento por baixo:** Escolher a proposta de menor valor terá um efeito negativo sobre a qualidade dos serviços prestados porque o baixo custo não pode comportar formações necessárias e condições de contratação dos guardas. Consequentemente, observar-se-á um nivelamento por baixo em termos de qualidade dos serviços de segurança privada no mercado do adquirente. Como resultado, o adquirente terá um menor número de empresas de qualidade entre as quais escolher e garantir que os seus objetivos são atingidos em termos de segurança. A alternativa de escolher o proponente de menor valor com um baixo nível de segurança contribui substancialmente para enfraquecer a imagem da indústria aos olhos do público. Isto também enfraquece a perceção pública positiva do adquirente.

Por esta razão, este manual foi desenvolvido de modo a auxiliar os adquirentes a escolher serviços de segurança privada de alta qualidade. Também são apresentadas Boas Práticas de Apresentação de Propostas para ajudar adicionalmente os adquirentes a escolher empresas de serviços de

³

http://www.coess.org/Uploads/dbsAttachedFiles/Joint_position_against_undeclared_work_EN.pdf

segurança privada com a melhor relação preço/qualidade.

PORQUE É QUE A QUALIDADE É IMPORTANTE NO SETOR DOS SERVIÇOS DE SEGURANÇA PRIVADA?

Melhor cenário

A aquisição de serviços de segurança privada de qualidade é uma situação duplamente vantajosa para o adquirente. Um guarda motivado e devidamente remunerado é o "rosto perante o cliente", a primeira pessoa que um convidado encontra quando entra num edifício/local. Os guardas de qualidade desempenham devidamente o seu trabalho e evitam ou reduzem danos provocados por criminosos, acidentes, incêndios, etc. Consequentemente, também os custos de seguro para os adquirentes podem diminuir. Os guardas de qualidade podem comunicar melhor com os convidados ou outras pessoas, também em línguas estrangeiras. Além disso, os guardas de qualidade também conseguem trabalhar com equipamento técnico. Consequentemente, o adquirente irá atingir os seus objetivos em termos de garantia do nível de segurança necessário contratando pessoal de segurança externo formado e motivado. O que, por sua vez, garante uma boa reputação e o retorno do investimento juntamente com um melhor nível de desempenho para empresas e concorrência leal.

Pior cenário

Pelo contrário, se o adquirente não investir na aquisição de serviços de segurança privada de qualidade, os guardas podem não estar devidamente formados. Além do mais, os serviços de segurança privada de baixo custo significam que os guardas não são devidamente remunerados e podem decidir abandonar o posto de trabalho, o que irá afetar o adquirente. Além disso, uma empresa que tenha ganho um concurso para a prestação de serviços de segurança privada que não sejam de boa qualidade, pode contribuir para a falência do negócio do adquirente, caso ocorra um incidente grave e o adquirente seja responsável por danos. Assim, o investimento em serviços de segurança privada de qualidade é crucial logo à partida: o adquirente pode necessitar de investir em guardas adicionais mas se isso mitigar riscos de segurança importantes e evitar custos para o adquirente a longo prazo, obterá retorno sobre o investimento. Informação adicional sobre como escolher empresas de serviços de segurança privada de qualidade encontra-se disponível no [Capítulo 5](#).

Capítulo 3 - O que são Boas Práticas de Apresentação de Propostas para Serviços de Segurança Privados?

Este Capítulo fornece uma visão geral sobre o que a CoESS e a UNI-Europa consideram boas práticas de apresentação de propostas para adquirentes de serviços de segurança privada. O Capítulo inclui uma lista dos SINS e NÃOS de acordo com a experiência dos nossos membros e explica a importância de um bom procedimento de concurso para selecionar o prestador com a melhor relação preço/qualidade.

De modo a auxiliar os adquirentes a definir, identificar, procurar e selecionar a empresa de serviços de segurança com a melhor relação preço/qualidade, este capítulo fornece uma visão geral do que devem ser boas práticas de apresentação de propostas para serviços de segurança privada. Num concurso para produtos ou outros serviços, práticas diferentes podem ser consideradas como boas, a natureza dos serviços de segurança privada tem uma natureza muito específica pois refere-se à essência da proteção das esferas privada e pública e, desse modo, determinadas práticas comumente utilizadas nos concursos podem ser nocivas para o nível de segurança prestado.

Contudo, antes de entrarmos em mais detalhes sobre as práticas de concurso recomendadas, para o adquirente o bom procedimento de contratação/apresentação de propostas que se segue é essencial para alcançar o seu objetivo final. As boas práticas de apresentação de propostas são compostas pelos seguintes passos:

- ★ **Definir** o que significa boa qualidade e melhor relação preço/qualidade para o adquirente, de acordo com as necessidades específicas do próprio adquirente.
- ★ **Escolher** que critérios de qualidade se adequam melhor às necessidades do adquirente em termos de segurança.
- ★ **Aplicar** os critérios de qualidade escolhidos à proposta de modo a selecionar um prestador de serviços

de segurança privada de boa qualidade.

Além disso, abaixo encontra-se uma ideia geral de boas práticas de apresentação de propostas, nomeadamente os SINS e NÃOS de acordo com a experiência da CoESS e da UNI-Europa.

O Relatório Final do Grupo de Alto Nível para os Serviços às Empresas organizado pela Comissão Europeia permite uma boa panorâmica sobre o contexto mais geral dos Serviços às Empresas dentro e fora da economia da UE.⁴

SINS

- ★ Adjudicar contratos com a melhor relação qualidade/preço
- ★ Realizar uma auditoria antes, durante e após a execução do contrato
- ★ Considerar a empresa de segurança privada como sua parceira

Adjudicar contratos com a melhor relação qualidade/preço. Embora o elemento preço seja importante, a CoESS e a UNI-Europa recomendam que os adquirentes procurem a máxima qualidade relativamente aos objetivos finais e resultados estabelecidos. Ao escolher um serviço de qualidade, os adquirentes podem estar seguros de que os guardas de segurança estarão devidamente formados, sabem como utilizar o equipamento apropriado, virão trabalhar

⁴ http://www.eurosportello.eu/sites/default/files/report_gal_1014.pdf

tal como previsto, sentir-se-ão motivados, terão um sentimento de lealdade e orgulho, o que é vital no setor da segurança.

Os países implementam medidas para garantir o cumprimento das convenções coletivas para empresas de serviços de segurança privada em processos de concursos públicos envolvendo autoridades públicas na UE e nos países candidatos. [Este também pode ser o caso noutros países com legislação relativa aos contratos públicos por autoridades públicas.](#)

A oferta Final deve refletir os parâmetros de qualidade originais. O peso original que os adquirentes atribuem à qualidade deve ser seguido ao longo de todo o processo e, sobretudo, para se refletir no resultado final, ou seja, a adjudicação de contratos de serviços de segurança privada.

Deve ser solicitado um limiar mínimo dos critérios de qualidade antes da adjudicação do contrato, de modo a garantir a qualidade necessária do prestador de serviços.

Auditoria antes e após a adjudicação do contrato: A experiência demonstra que, por vezes, os proponentes que conseguem a adjudicação de um contrato não têm capacidade para cumprir as condições de adjudicação do contrato devido à utilização de mão-de-obra não declarada. Recomendamos que os adquirentes auditem o proponente selecionado antes e após a adjudicação do contrato. A auditoria significa verificar se as empresas cumprem todas as condições, possui as infraestruturas necessárias, a conformidade total com a legislação relevante, respeitam as convenções coletivas, pagamento de impostos e segurança social, se as especificações técnicas são cumpridas, etc. Para essas auditorias pode recorrer-se a dados disponíveis em autoridades nacionais relevantes, organizações de

trabalhadores, esquadras de polícias, auditores externos, etc. Além disso, a auditoria torna-se cada vez mais importante onde houver um risco de não conformidade com as disposições legais, quando os adquirentes incluem condições complexas nas especificações de concurso.

Os proponentes de serviços de segurança privada são seus parceiros: Devido à natureza dos serviços prestados, por exemplo, segurança de cidadãos e clientes, é importante tratar as empresas de segurança privada como parceiros para encontrar a solução de segurança correta para os objetivos em jogo, em vez de procurar o proponente com a proposta de menor valor.

- ★ **Usar variantes apenas quando for relevante para o contrato:** A utilização de variantes pode ser encorajadora no sentido de aumentar e ajustar a produtividade e incluir critérios sociais no concurso. Neste caso, os adquirentes podem solicitar aos potenciais proponentes a entrega de variantes que podem incluir variantes socialmente responsáveis ou com soluções inovadoras e competitivas. Significa que o adquirente deve definir um conjunto mínimo de especificações técnicas para o serviço que pretende adquirir e que se aplicarão à oferta neutra assim como à sua variante.
- ★ **Considerar o diálogo concorrencial para apoiar e garantir a qualidade:** O diálogo concorrencial ajuda a avaliação qualitativa dos proponentes. Desta forma, após uma conversa com os proponentes interessados, os adquirentes podem solicitar-lhes a entrega das suas propostas finais com base nas soluções apresentadas durante a conversa. Este procedimento permite selecionar a melhor relação preço/qualidade e constitui uma boa

prática para a aquisição de serviços de segurança privada de qualidade. Na legislação da UE relativa aos contratos públicos, são incluídos elementos relativos à forma como deve ocorrer o diálogo concorrencial.

NÃOS

- ★ Não aceitar propostas anormalmente baixas
- ★ Não aceitar condições complicadas ou ilegais desnecessárias
- ★ Não fixar preços para toda a duração do contrato
- ★ Não aceitar o leilão eletrónico
- ★ Não rerepresentar propostas nem negociar depois das ofertas de preços

Propostas anormalmente baixas: De acordo com as [Regras de Contratação Pública na UE \(Artigo 69º\)](#), se os adquirentes públicos considerarem uma proposta anormalmente baixa, estes devem exigir esclarecimentos antes de a poderem rejeitar. O mesmo Artigo 69º estabelece que esses esclarecimentos também se podem referir (entre outros fatores) à conformidade com as disposições laborais e sociais, assim como com as convenções coletivas. Estas disposições também devem servir de inspiração para qualquer adquirente de serviços de segurança privada, privado ou público. Os adquirentes devem rejeitar a proposta cujo motivo do valor anormalmente baixo se prenda com a não conformidade com o direito do trabalho/convenções coletivas ou cujo motivo não possa ser devidamente comprovado. Quando os preços são anormalmente baixos, isso também significa que a empresa não pode comprar o equipamento correto para garantir o nível de segurança pretendido, etc.

Condições complexas ou ilegais desnecessárias nas propostas: a

experiência mostra que em alguns concursos, os adquirentes incluem requisitos complexos para satisfazer condições como o tempo de reação estabelecido, que não pode ser garantido por nenhuma empresa de segurança privada. Em termos de condições ilegais, alguns concursos especificam que serão realizadas verificações de antecedentes e verificações segurança pelo cliente, enquanto que isto é ilegal em muitos países, de acordo com a legislação nacional de segurança privada que refere que o governo está obrigado a realizar verificações de antecedentes e verificações segurança. Assim, não é vantajoso para a qualidade que os adquirentes solicitem às empresas de serviços de segurança privada que realizem tarefas proibidas por lei. Nem é vantajoso para a qualidade solicitar o cumprimento de condições complexas desnecessárias quando a maioria das empresas de serviços de segurança privada sabe de antemão que não as podem cumprir. Quando são incluídas condições complexas ou ilegais, os proponentes devem chamar a atenção do potencial adquirente para as mesmas. Além disso, é recomendável existir uma possibilidade de redefinir as condições de concurso sem penalizações em diálogo com todas as partes envolvidas no procedimento de concurso. Finalmente, as empresas de serviços de segurança privada e os adquirentes necessitam de trabalhar em diálogo de modo a poder garantir que todas as especificações cumprem os requisitos legais e evitam condições irrealistas complexas.

Em alguns casos os adquirentes incluem penalizações em concursos associados a condições complexas. Frequentemente, estas condições são impossíveis de satisfazer por qualquer empresa de segurança privada. Depois, como objetivo principal, os clientes acabam por incluir penalizações como mecanismo de redução do preço, associando-o a

condições complexas. Em vez de incluírem penalizações para condições complexas, uma abordagem mais produtiva com vista a garantir a qualidade consistiria em incluir um bônus por bom desempenho do contrato. Finalmente, os clientes quando incluem condições complexas ou ilegais que não podem ser satisfeitas por nenhuma empresa de segurança privada também retêm os pagamentos por serviços ou apenas pagam em parte, pois no seu entender trata-se de incumprimento do contrato. Esta prática deve ser evitada.

Preços fixos: as empresas de segurança privada participaram em concursos em que estão incluídos preços fixos, obrigando-as a manter o mesmo preço fixo ao longo de toda a duração do contrato que, na maioria dos casos, é de longa duração. Além disso, por vezes, nos concursos, parte de um preço é fixa, por exemplo, definindo um preço para o valor que um guarda de segurança deve custar. Para serviços de segurança privada deve estar disponível como opção a possibilidade de adaptar os preços. Isto porque fatores como alterações da legislação que exigem mais investimentos, convenções coletivas de trabalho, indexação de salários e inflação todos influenciam o preço dos serviços de segurança. Assim, ao incluir preços fixos como condição obrigatória num concurso e/ou contratos, muitas vezes significará que as empresas de serviços de segurança privada terão de comprometer um ou mais dos pontos acima mencionados, o que no final de contas resultará em serviços de fraca qualidade, ou seja, incumprimento do contrato ou ocorrência de incidentes devido a segurança insuficiente. Também pode haver a possibilidade de enfrentar ações industriais como risco para o adquirente se a opção de adaptar os preços não estiver incluída desde o início nos contratos.

Leilão eletrônico: Por experiência, o leilão eletrônico é frequentemente utilizado como instrumento para fazer descer os preços no sentido da oferta mais baixa. Para os serviços de segurança privada em que a proteção e a segurança estão no cerne do atividade, o leilão eletrônico não constitui uma ferramenta apropriada, especialmente se o seu objetivo subjacente é o de diminuir os preços. Poderia ser um procedimento adequado apenas quando a qualidade está bem definida ao longo de todo o processo.

Novo anúncio de concurso e negociação após a oferta dos preços: Muitas empresas de segurança privada tiveram casos em que após a entrega do resumo da proposta para o concurso original com a estimativa de preços a acompanhar, o adquirente organiza um novo anúncio de concurso de modo a fazer diminuir os preços. Esta prática não deve ser aplicada aos serviços de segurança privada uma vez que irá colocar em risco a segurança dos cidadãos e dos clientes. No nosso setor, é aconselhável que os adquirentes solicitem logo desde o início a oferta de melhor preço e não no âmbito de procedimentos morosos, uma vez que isto apenas fará decrescer a qualidade.

Além disso, a experiência com o processo de negociação não foi positiva para a indústria de serviços de segurança privada. Em concursos recentes para serviços de segurança privada, após a conclusão da fase de seleção, o procedimento de adjudicação consistiu em diferentes fases de negociação, em que os adquirentes negociam com diferentes proponentes com base no menor preço apresentado. Esta prática deteriora a qualidade dos serviços prestados e deve ser evitada.

Capítulo 4 - Concurso Público para Serviços de Segurança Privada – Legislação europeia

A União Europeia desenvolveu um quadro legal abrangente de modo a cobrir os contratos públicos. A principal ferramenta legal é a [Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos públicos e que revoga a Diretiva 2004/18/CE, OJEU L 94 de 28.3.2014, p. 65.](#)

Esta define as **regras para concursos públicos na União Europeia**. As regras incluem tipos de procedimentos, critérios de exclusão, seleção e adjudicação a que os adquirentes públicos ("autoridades adjudicantes") devem aderir. Contudo, o quadro legal da UE não rege concursos para adquirentes privados; estes últimos podem escolher livremente os critérios que se adequem ao objetivo do contrato. Todavia, a CoESS e a UNI-Europa encorajam os adquirentes privados a se inspirarem na legislação da UE e a mantê-la em mente para os respetivos processos de concurso. Além disso, até ao momento, a legislação da UE serviu de inspiração para muitos países não europeus numa grande variedade de áreas. Assim, a CoESS e a UNI-Europa aconselham os países não pertencentes à UE a utilizá-la também e a se inspirarem na mesma aquando de concursos públicos ou privados. Por fim, mas não menos importante, como parte das suas negociações, os países candidatos a membros da UE têm de aproximar ou possuir a mesma legislação existente na União Europeia. Assim, para os países candidatos à UE, as Regras de Contratação Pública na EU são relevantes e farão parte da sua legislação nacional.

Como princípio geral, as regras da UE, no Artigo 18.2, obrigam os proponentes, por exemplo, empresas ou organizações, a cumprir as obrigações aplicáveis nas áreas do direito ambiental, social e laboral, estabelecidas pela lei da União Europeia, pela lei nacional e pelas convenções coletivas ou por determinadas disposições do direito

ambiental, social e laboral⁵. Este é um requisito obrigatório também para a subcontratação, em que o proponente que subcontrata serviços tem de garantir a conformidade do subcontratante com a legislação e as convenções coletivas acima mencionadas.

Contratos de serviços de segurança privada cujo valor estimado, sem imposto sobre o valor acrescentado (IVA), seja superior a 750.000 €

Para os serviços de segurança privada listados no Anexo XIV cujo valor estimado, sem imposto sobre o valor acrescentado (IVA), seja igual ou superior a 750.000 €, a União Europeia apenas estabelece condições para critérios de adjudicação⁶ no Artigo 76º. Este limiar inclui todos os lotes, se os contratos estiverem separados em lotes, e é estimado para todo o período de duração do contrato especificado no concurso⁷.

Os seguintes serviços de segurança privada encontram-se listados no Anexo

⁵ Listagem exaustiva no Anexo X da Diretiva 2014/24/UE.

⁶ Os critérios de adjudicação avaliam o mérito da proposta individual com base na medida em que esta cumpre as especificações do concurso.

⁷ Exceto se o contrato não indicar um preço total, caso em que o valor é estimado com base na soma de todos os montantes mensais se a duração for inferior a 4 anos, ou então com base no montante mensal multiplicado por 48 (Art. 5.14).

XIV: Serviços de investigação e de segurança, Serviços de segurança, Serviços de controlo de alarmes, Serviços de guarda, Serviços de vigilância, Serviços de localização, Serviços de localização de fugitivos, Serviços de patrulha, Serviços de emissão de cartões de identificação, Serviços de inquirição e investigação, Serviços de agência de detetives, Serviços de grafologia e Serviços de análise de resíduos. Para outros serviços de segurança não listados no Anexo XIV, aplicam-se as disposições gerais da legislação da UE, por exemplo, não os critérios de adjudicação especificados no Artigo 76º mas critérios de exclusão (Artigo 57º), seleção (Artigo 58º) e adjudicação de contratos (Artigo 67º) (ver mais informação abaixo).

Tal como referido acima, para os serviços de segurança privada listados no Anexo XIV cujo valor estimado, sem imposto sobre o valor acrescentado (IVA), seja igual ou superior a 750.000 €, a União Europeia apenas estabelece condições para critérios de adjudicação no Artigo 76º.

O Artigo 76º estabelece que os Estados-Membros da UE têm de implementar regras nacionais para a adjudicação de contratos, garantindo que o adquirente cumpre o princípio de transparência e de igualdade de tratamento de proponentes. Os Estados-Membros têm flexibilidade para definir as regras processuais aplicáveis na legislação nacional, desde que essas regras permitam aos adquirentes ter em conta as especificidades dos serviços que se pretende contratar.

A lei da UE também indica no Artigo 76º que os Estados-Membros se devem certificar de que os adquirentes têm, por exemplo, a possibilidade de traçar critérios de qualidade, continuidade, acessibilidade, inclusive em termos de custos, disponibilidade e exaustividade

dos serviços, assim como a inovação na lei nacional. Os Estados-Membros podem também estabelecer que a escolha do proponente seja feita com base no critério da proposta que apresente a melhor relação qualidade/preço mas tendo igualmente em conta os critérios de qualidade e sustentabilidade para os serviços de segurança privada. De acordo com a legislação da UE, todos os elementos acima mencionados que definem a qualidade dos proponentes e a escolha da proposta que apresente a melhor relação qualidade/preço são opcionais.

Além disso, no Artigo 76º, os Estados-Membros da UE têm flexibilidade para definir as regras processuais que serão aplicáveis na legislação nacional para serviços de segurança privada cujo valor seja igual ou superior a 750.000 €, desde que essas regras permitam aos adquirentes ter em conta as especificidades dos serviços que se pretende contratar e sejam observados os princípios de transparência e igualdade de tratamento.

Além disso, tal como realçado no Considerando 114, os Estados-Membros da UE deverão igualmente prosseguir os objetivos de simplificação e redução da carga administrativa para os adquirentes e os proponentes. Para o fazer, também podem recorrer às regras gerais aplicáveis a contratos de serviços não abrangidos pelo regime específico realçado nos Artigos 74-77.

Na prática, isto significa que um Estado-Membro da UE pode decidir incluir na legislação nacional relativa aos serviços de segurança privada os critérios de exclusão e seleção referidos nas Regras de Contratação Pública na EU.

Os critérios de exclusão definem o tipo de empresas que deverão ser automaticamente excluídas do concurso.

O Artigo 57º das Regras de Contratação Pública na EU fornece uma lista exaustiva de critérios de exclusão que se encontram divididos em obrigatórios e opcionais.

Os critérios de exclusão obrigatória são os seguintes: Participação numa organização criminosa; corrupção, fraude, Infrações terroristas ou infrações relacionadas com atividades terroristas, Branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo, Trabalho infantil e outras formas de tráfico de seres humanos, incumprimento das obrigações de pagamento de impostos ou de contribuições para a segurança social⁸.

Os critérios de exclusão opcionais são os seguintes: Desrespeito do direito da União, internacional e nacional em matéria ambiental, social e laboral, assim como das convenções coletivas; falência, estado de insolvência ou processo de insolvência; falta profissional grave, o que levanta dúvidas quanto à integridade; acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência; conflito de interesses; deficiências significativas ou persistentes na execução de um requisito essencial no âmbito de um contrato público anterior; influência indevida do processo de tomada de decisão da autoridade adjudicante.

Os critérios de seleção definem as capacidades mínimas (o "tipo") de proponentes que serão convidados para concorrer ao trabalho. O Artigo 58º das Regras de Contratação Pública na EU descreve os principais critérios de seleção

⁸ Nos países em que estes foram estabelecidos por decisão com efeitos finais e vinculativos. O incumprimento das obrigações de pagamento de impostos ou de contribuições para a segurança social, que (ainda) não foram estabelecidos como tal, podem ser usados como elemento de exclusão opcional.

para concursos que se encontram divididos em três áreas principais:

1. **A habilitação para o exercício da atividade profissional:** Esta pode incluir o requisito de que os proponentes estejam inscritos num dos registos profissionais ou comerciais no seu Estado-Membro de estabelecimento. Nos concursos de aquisição de serviços, se os proponentes tiverem de possuir uma autorização especial ou de ser membros de uma determinada organização para poderem executar o serviço em causa no seu país de origem, tal pode ser exigido.

2. **A capacidade económica e financeira:** Os adquirentes podem exigir que os proponentes tenham um determinado volume de negócios anual mínimo, designadamente no domínio abrangido pelo contrato⁹. Além disso, os proponentes podem ter de fornecer informações sobre as suas contas anuais apresentando, por exemplo, o rácio entre ativos e passivos. Podem também exigir um nível adequado de seguro contra riscos profissionais.

3. **A capacidade técnica e profissional:** Relativamente à capacidade técnica e profissional, os adquirentes podem impor requisitos de modo a assegurar que os proponentes disponham dos recursos humanos e técnicos e da experiência necessários para assegurar um nível de qualidade adequado na execução do contrato. Isto pode incluir:

- ★ Nível suficiente de experiência, comprovado por referências adequadas de contratos executados no passado (por exemplo, uma lista dos trabalhos realizados pelo menos nos últimos cinco anos, acompanhada por

⁹ Nos contratos que estejam sujeitos ao conjunto completo de regras, regra geral, o volume de negócios anual mínimo não pode exceder o dobro do valor estimado do contrato.

certificados de execução satisfatória e resultados dos trabalhos mais importantes). Outra forma de demonstrar a capacidade técnica e profissional consiste em fornecer certificados de habilitações literárias e qualificações profissionais do proponente ou do empreiteiro ou das do quadro de gestão da empresa, desde que não sejam avaliados como um critério de adjudicação;

- ★ Nos concursos para a aquisição de fornecimentos que impliquem operações de montagem ou instalação, a prestação de serviços ou a execução de obras, a capacidade profissional do proponente para prestar o serviço ou executar a instalação ou a obra em causa pode ser apreciada em função das suas capacidades, eficiência, experiência e fiabilidade.

Adicionalmente, com vista à simplificação e redução da carga administrativa, os Estados-Membros da UE podem aplicar os critérios gerais de adjudicação listados no Artigo 67°. O Artigo 67° estabelece que as autoridades públicas devem adjudicar os contratos públicos com base no critério da proposta economicamente mais vantajosa. A proposta economicamente mais vantajosa deve ser identificada com base em: a) no preço ou b) custo, utilizando uma abordagem de custos do ciclo de vida em conformidade com o Artigo 68°, e pode c) incluir a melhor relação qualidade/preço, que deve ser avaliada com base em critérios que incluam aspetos qualitativos, ambientais e/ou sociais. Estes critérios podem compreender, por exemplo: Qualidade, designadamente valor técnico; qualificações e experiência do pessoal encarregado da execução do contrato em questão, caso a qualidade do pessoal empregue tenha um impacto significativo no nível de execução do contrato. O fator custo pode igualmente assumir a forma

de um preço fixo com base no qual os proponentes concorrem exclusivamente em termos de critérios de qualidade. Os Estados-Membros podem prever que os adquirentes não possam utilizar o preço como único critério de adjudicação.

Finalmente, as Regras de Contratação Pública na EU também podem prever orientações processuais relativamente a propostas anormalmente baixas no Artigo 69°. Caso seja entregue uma proposta anormalmente baixa, os adquirentes devem solicitar aos proponentes que expliquem os preços ou custos indicados na proposta. As explicações mencionadas no nº 1 referem-se, designadamente ao cumprimento das obrigações a que se refere o Artigo 18.2, ou seja, cumprimento do direito laboral e/ou acordos sociais, acordos coletivos.

Contratos de serviços de segurança privada cujo valor estimado, sem imposto sobre o valor acrescentado (IVA), seja inferior a 750.000 €

Nos contratos cujo valor estimado, sem imposto sobre o valor acrescentado (IVA), seja inferior ao limiar de 750.000 €, os Estados-Membros podem aplicar livremente e de forma voluntária regras processuais que considerarem adequadas aos serviços de segurança privada. Assim, os Estados-Membros da UE podem aplicar os critérios de exclusão (Artigo 57°), seleção (Artigo 58°) e critérios gerais de adjudicação (Artigo 67°) a todos os contratos de serviços de segurança privada, independentemente de estes se encontrarem listados ou não no Anexo XIV, cujo valor estimado, sem imposto sobre o valor acrescentado (IVA), seja inferior ao limiar de 750.000 €. Para mais informações sobre as regras processuais, incluindo os critérios de exclusão (Artigo 57°), seleção (Artigo 58°) e critérios gerais de adjudicação (Artigo 67°), consultar a secção anterior.

Exemplos de bons documentos de concurso

Uma autoridade adjudicante utiliza como critérios de seleção para serviços de segurança privada a **inclusão de um plano de formação** para avaliar as competências e as habilitações profissionais do proponente. O adquirente solicita aos proponentes que forneçam informações relativas à formação das pessoas que executarão o contrato. Além disso, também devem ser fornecidas informações relativas à metodologia de ensino, local de formação, conteúdos e exercício práticos, duração dos cursos e habilitações dos formadores. Os proponentes têm de se comprometer formalmente a ministrar essas formações às pessoas que irão executar o contrato e incluir um calendário detalhado dessas formações na proposta. O calendário tem de incluir o número de horas de formação e o número de funcionários que a frequentarão numa data específica.

Além disso, como critério de seleção complementar para os proponentes é solicitado um programa para garantir a **qualidade dos serviços**. O programa pode incluir os seguintes elementos: sistema de inspeção, verificação e controlo da qualidade dos serviços; certificados de qualidade dos serviços prestados, especialmente para os serviços a que se destina a proposta; plano de fidelização de funcionários para garantir um pessoal estável e motivado; inquérito de satisfação dos funcionários; inquérito de satisfação do cliente; tempo de resposta se for necessário o reforço do pessoal ou para garantir a substituição devido a ausência de elemento do pessoal; auditoria interna ou externa relativamente ao controlo da qualidade dos serviços; implementação de leis de proteção de dados. Também podem ser considerados outros elementos, como por exemplo: utilização de ferramentas de controlo da qualidade; indicadores estabelecidos para controlo da qualidade; critérios para seleção do pessoal; CV do responsável dos serviços ou para a direção intermédia; dados estatísticos para controlo da qualidade; frequência do controlo da qualidade.

| Questão: Tipo de concurso: público ou privado? | |
|--|--|
| Concursos de países da União Europeia (UE)/países candidatos à UE | Concursos Internacionais (Fora da União Europeia) |
| Concursos públicos | Concursos públicos |
| <p>União Europeia:</p> <p>Contratos Públicos de valor igual ou superior a 750.000 €. Se está sediado na União Europeia e procura concorrer a concursos/públicos/contratos de serviços públicos, a legislação da UE aplica-se a contratos cujo valor estimado, sem imposto sobre o valor acrescentado (IVA), seja igual ou superior a 750.000 €.</p> <p>Contratos públicos de valor inferior a 750.000 €. Se está sediado na União Europeia e procura concorrer a concursos/públicos/contratos de serviços públicos, a legislação da UE não se aplica a contratos cujo valor estimado, sem imposto sobre o valor acrescentado (IVA), seja inferior a 750.000 €. Pode existir legislação nacional aplicável a esses contratos.</p> <p>Países Candidatos à UE: Se está sediado num dos países candidatos a membro da União Europeia, o seu país estará obrigado a aproximar a sua legislação relativa aos contratos públicos da legislação da UE dentro do prazo estabelecido (consultar Capítulo seguinte). Assim, as regras da UE passarão a ser aplicáveis aos contratos públicos de valor igual ou superior a 750.000 € no devido tempo.</p> | <p>Nível Internacional (Fora da UE):</p> <p>Se está sediado fora da União Europeia, a legislação europeia não se aplica aos concursos públicos. Pode ser sempre uma fonte de inspiração para o seu governo. Podem existir regras nacionais aplicáveis aos contratos públicos no seu país.</p> |
| Concursos privados | Concursos privados |
| <p>Se está sediado num Estado-Membro da União Europeia ou num país candidato a membro da UE e procura concorrer a concursos de organizações privadas, a legislação europeia não é aplicável. Pode existir legislação nacional aplicável ou a legislação europeia pode servir de inspiração.</p> | <p>Nível Internacional (Fora da UE): Se está sediado fora da União Europeia, a legislação europeia não se aplica aos concursos privados. Pode ser sempre uma fonte de inspiração para os governos. Podem existir regras nacionais aplicáveis aos concursos privados no seu país.</p> |

MODELO TRIPARTIDO DE PROCEDIMENTO DE CONCURSO**1ª FASE – CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO**

Nesta fase, os adquirentes irão utilizar determinados critérios para exclusão de algumas empresas de serviços de segurança privada do processo de concurso. Estes critérios são diferentes para adquirentes públicos e privados mas são utilizados como um filtro para a exclusão de empresas.

Se utilizados corretamente, nesta fase algumas empresas de serviços de segurança privada de baixa qualidade serão automaticamente excluídas.

Exclusão automática do processo de concurso

2ª FASE – CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Nesta fase, os adquirentes selecionam a empresa de serviços de segurança privada com a proposta de **melhor relação preço/qualidade** para ir de encontro aos seus objetivos e necessidades. Os adquirentes utilizarão critérios diferentes para selecionar o que consideram a proposta com a melhor relação preço/qualidade.

O deveras importante nos critérios de seleção é focar-se na seleção da empresa de serviços de segurança privada de qualidade. Informação adicional sobre os critérios de qualidade encontra-se disponível no **Capítulo 5**.

Seleção do proponente a convidar para concurso

3ª FASE – CRITÉRIOS DE ADJUDICAÇÃO

Durante esta fase, a seleção dos proponentes é avaliada relativamente aos critérios e requisitos de adjudicação estabelecidos nas especificações do concurso.

Para serviços de segurança privada, os contratos devem ser adjudicados com base na melhor relação preço/qualidade. Informação adicional sobre os critérios de qualidade encontra-se disponível no **Capítulo 5**.

Seleção da empresa com base na melhor relação preço/qualidade

Capítulo 5 - Como definir Critérios de Qualidade para a Aquisição de Serviços de Segurança Privada?

Este Capítulo visa auxiliar os adquirentes a identificar critérios de qualidade para serviços de segurança privada. Assim, o Capítulo aprofunda os critérios de qualidade relativos aos guardas, operações de contrato, gestão operacional, infraestrutura de contrato, assim como a própria empresa como proponente.

Este capítulo visa auxiliar todos os que procuram orientações sobre como adquirir serviços de segurança privada e definir os critérios corretos para encontrar um prestador de serviços de segurança privada de boa qualidade. Este capítulo inclui critérios de seleção e adjudicação, uma vez que todos estes desempenham um papel essencial no processo de concurso para identificar o melhor proponente com o equilíbrio correto de preço e qualidade¹⁰.

Para os adquirentes públicos sediados na UE, num país candidato à UE ou fora da UE, os critérios de exclusão, seleção e adjudicação podem estar sujeitos a legislação de contratação de nível local, nacional ou da UE. Para mais informações sobre os concursos públicos na UE ou em países candidatos, consultar o [Capítulo 4](#).

Se bem que os adquirentes privados gozam de maior liberdade para elaborar critérios com vista a identificar um proponente de qualidade, devem procurar inspiração no enquadramento legal da UE para os contratos públicos. Diretrizes adicionais adaptadas para autoridades públicas, tais como o "Guia Buying Social"¹¹ desenvolvido pela

Comissão Europeia, também podem ser valiosas fontes de inspiração para os adquirentes privados. A conceção do procedimento de concurso desempenha um papel essencial para encontrar uma empresa de serviços de segurança privada de qualidade que se adeque às necessidades do adquirente. Assim, recomenda-se vivamente que todos os adquirentes usem critérios de exclusão, seleção e adjudicação como bom procedimento de concurso. Por fim, mas não menos importante, para concursos complexos que incluem vários lotes e contratos, é importante que os adquirentes desenvolvam um procedimento em que seja evidente quais os critérios de qualidade aplicáveis a cada contrato (quando existirem vários contratos) de modo a garantir a seleção dos melhores proponentes para cada serviço em questão.

1. Introdução

A qualidade dos serviços de segurança privada prestados depende de uma série de fatores importantes. Se, por um lado, as capacidades, competências e motivação dos guardas de segurança são fatores importantes, o apoio de "back-office" tem também de prestar um nível de apoio adequado para que os guardas se possam concentrar nas suas obrigações. Igualmente importante é a infraestrutura técnica, operacional e de recursos humanos à disposição dos guardas de segurança. Para um adquirente, a equipa de uma empresa de serviços de segurança privada dedicada à gestão do contrato é, durante a duração do

¹⁰ Para mais informações, consulte a caixa de proposta de melhor relação preço/qualidade em Metas e Objetivos.

¹¹ Também o documento "Buying Social - A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement", publicado pela Direção-Geral do Emprego, Assuntos Sociais e Igualdade de Oportunidades da Comissão Europeia, pode servir de inspiração para os adquirentes privados tal como serve para os públicos.

contrato, o elo de ligação entre o adquirente e o proponente. Tal como acontece com o contacto diário durante o período de contrato, a qualidade da equipa de gestão do contrato é extremamente importante para a satisfação do adquirente.

Podem ser aplicados critérios de qualidade para cinco aspetos diferentes do contrato:

- ★ Pessoal de segurança privada
- ★ Gestão de contrato
- ★ Operações de contrato
- ★ Infraestrutura de contrato
- ★ Empresa de serviços de segurança privada

Deve salientar-se que os adquirentes que preveem aplicar qualquer um (ou todos) dos critérios de qualidade, os devem apresentar de forma clara nos documentos de concurso.

Os critérios de qualidade devem estabelecer, da forma mais clara possível, a quem se aplicam; por exemplo, se estes se aplicam apenas ao proponente ou se, tal como recomendado, a todos os subcontratantes, pessoal independente ou pessoal temporário que for incluído pelo proponente na proposta para os serviços. Os adquirentes devem sempre conceber os critérios de qualidade de uma forma transparente e não discriminatória.

Subcontratação de Serviços de Segurança Privada

A terceirização de serviços de segurança privada por uma empresa de segurança privada a outra tornou-se mais frequente nos últimos anos. Em determinados casos, pode ser necessário subcontratar

partes dos serviços (missão de curto prazo, missão específica). Contudo, o adquirente deve estar atento ao facto de os subcontratantes não estarem a ser utilizados com o único objetivo de poder apresentar uma oferta de valor mais baixo ou contornar os critérios de qualidade estabelecidos neste Capítulo. Por essa razão, todos os critérios de qualidade também se devem aplicar ao pessoal de serviços de segurança privada subcontratado. Uma forma específica de subcontratação consiste na subcontratação a agências de trabalho temporário, que normalmente fornecem uma série de guardas de segurança privada durante um curto período de tempo. Além da sua forma esporádica, esta forma de subcontratação também pode ser utilizada para contornar os critérios de qualidade.

Trabalhadores Independentes como Pessoal de Segurança Privada

Em casos raros, os subcontratantes de serviços de segurança privada podem ser falsos trabalhadores independentes, embora o pessoal de serviços de segurança privada esteja a realizar uma atividade a pedido de uma entidade patronal. Isso torna ilegal a sua atividade profissional em alguns países, uma vez que o seu único objetivo é o de contornar as disposições de segurança social e os critérios de qualidade estabelecidos pelo adquirente.

Todos os critérios de qualidade se devem aplicar de forma igual aos guardas de segurança privada assim como à empresa subcontratada, quer esta seja temporária ou não.

Independentemente de qualquer subcontratação, os preparativos de responsabilidade devem permanecer com a empresa a concurso.

2. Pessoal de segurança privada

Análise de historial, verificação de segurança, seleção, recrutamento

Os proponentes de qualidade devem ter implementado um processo documentado para a identificação, seleção e recrutamento de pessoal. Na maioria dos países europeus, a legislação nacional exige que o pessoal operacional e diretivo seja sujeito a procedimentos de verificação de segurança e de análise do historial, realizados pelas entidades nacionais competentes. Por essa razão, as empresas de serviços de segurança privada apenas devem selecionar e recrutar pessoal que tenha sido devidamente selecionado e verificado.

Os procedimentos de identificação, seleção e recrutamento no seio de uma empresa de serviços de segurança privada devem ser implementados por pessoal especializado e devidamente formado, tal como o [supervisor de triagem](#). Garante-se assim que todo o pessoal de segurança privada atribuído pelo contratante cumpre as normas que seriam aplicadas pela própria organização de concurso.

Para os países onde as verificações de segurança e de historial do pessoal operacional são obrigatórias por lei, as provas de rigorosos procedimentos de triagem e verificação podem ser importantes para se certificar de que o pessoal atribuído ao contrato não possui cadastro e - se relevante - quaisquer responsabilidades financeiras que possam interferir com o seu desempenho. Determinadas normas europeias relativas à segurança da aviação e aeroportuária proporcionam uma boa visão geral dos

elementos que os procedimentos de análise do historial e de verificação de segurança devem incluir. Estas podem ser usadas como diretrizes em todos os outros segmentos de segurança.

Outro sinal de um operador económico privado de qualidade são as considerações sociais relativas ao recrutamento, como por exemplo:

- ★ Promoção do emprego jovem
- ★ Promoção do equilíbrio entre homens e mulheres
- ★ Políticas de diversidade para a integração de grupos desfavorecidos, tais como minorias étnicas e religiosas
- ★ Se, e sempre que possível, integração de trabalhadores portadores de deficiência¹².

Se um contrato exigir o recrutamento de um número significativo de pessoal de segurança privada adicional, os proponentes devem comprovar a sua capacidade para recrutar pessoal adicional ao mesmo nível e com a mesma proteção social auferida pelo pessoal atualmente empregue¹³.

Aptidões e competências dos guardas

Na maioria dos países europeus é exigida formação básica obrigatória, concebida de modo a permitir que qualquer pessoa que deseje trabalhar como guarda de segurança privada possa adquirir o nível

¹² O documento "Buying Social - A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement", publicado pela Direção-Geral do Emprego, Assuntos Sociais e Igualdade de Oportunidades da Comissão Europeia, aprofunda os contratos públicos socialmente responsáveis e ajuda a compreender a forma como as empresas demonstram a governação socialmente responsável.

¹³ Consultar a caixa relativa aos guardas subcontratados e trabalhadores independentes

mínimo de aptidões¹⁴. Os guardas de segurança privada devem frequentar formação básica abrangente, quer sejam legalmente obrigados ou não a fazê-lo. Este ponto deve estar definido de forma clara nos critérios de qualidade.

Na medida em que fazem parte dos critérios de qualidade, o anúncio de concurso deve prever qualquer [formação adicional e formação regular de reciclagem](#). Provas de quaisquer esquemas de política interna e planos para a formação adicional de guardas e/ou da existência e qualidade das instalações de formação podem indicar se a empresa proponente leva a sério as competências e as qualificações do pessoal e se possui uma filosofia de desenvolvimento e de investimento no pessoal. Um currículo de formações, plano e/ou módulos podem comprovar que a política ou esquema de formação interna está a ser implementado. De igual modo quaisquer competências úteis e relevantes para os serviços a concurso devem estar previstas no anúncio de concurso (por exemplo, competências linguísticas, cartas de condução, dispositivos de comunicação). Os guardas de segurança privada que recebem formação contínua demonstram uma maior motivação e empenho. Os programas de formação também devem estar associados a uma estrutura de carreira clara na empresa de serviços de segurança privada, permitindo a promoção vertical e horizontal. Isto também indica níveis superiores de motivação e, em última análise, um serviço de melhor qualidade.

Dependendo da natureza dos serviços de segurança privada solicitados, os adquirentes podem solicitar prova de

aptidões e competências adicionais, tais como competências linguísticas ou outras relevantes para o contrato. Estes requisitos têm de estar devidamente referidos no anúncio de concurso.

Experiência

Outro elemento fulcral para compreender melhor a qualificação do pessoal de segurança privada utilizado pela empresa proponente consiste na experiência do pessoal selecionado para a tarefa¹⁵. Particularmente no caso de serviços de segurança privada altamente sensíveis (por exemplo, infraestruturas críticas), o adquirente pode solicitar prova de que o pessoal de segurança privada atribuído possui experiência em ambientes semelhantes. Em alguns locais de risco elevado, tais como embaixadas, o potencial adquirente pode exigir um CV de todo o pessoal de segurança privada operacional a destacar. Em alguns casos, pode ser suficiente receber informação relativa ao número médio de anos em que o pessoal de segurança privada foi utilizado e desempenha tarefas semelhantes.

Qualquer indicação de que os guardas de segurança privada tenham participado num programa de cooperação ou de partilha de informação com autoridades públicas (por exemplo, polícia, serviços de socorro) podem indicar ainda guardas com grande experiência na cooperação com as autoridades.

Condições de contratação

Normalmente há uma ligação entre uma estrutura salarial clara e transparente e a contratação de pessoal de segurança privada experiente. Se a empresa proponente conseguir demonstrar uma estrutura salarial justa e transparente, há

¹⁴ Nos contratos públicos na UE ou em países candidatos, as aptidões técnicas e profissionais são consideradas um critério de seleção.

¹⁵ Este também é um critério de seleção para contratos públicos na UE ou em países candidatos.

maior probabilidade de o pessoal estar motivado e satisfeito com o seu trabalho, o que se reflete, em última análise, numa melhor realização do trabalho. Por esse motivo, deve estar implementado um enquadramento para revisões salariais regulares, promoções e requisitos de formação. Um operador económico privado de qualidade deve encorajar o desenvolvimento das carreiras profissionais, beneficiando também através dos seus investimentos em formação e "coaching".

Especialmente os proponentes com um grande número de guardas devem manter um canal de reclamações, sugestões e "feedback" do pessoal.

Isto também pode ser realizado por um representante nomeado responsável pela recolha e transmissão de reclamações dos guardas à administração. Alguns proponentes também podem ter uma pessoa dedicada à igualdade de género com um canal direto para a direção da empresa.

Os proponentes também devem poder demonstrar de forma clara o cumprimento das convenções coletivas e do direito laboral nacional. Isto deve ser demonstrado por meio de uma [certificação emitida](#) pelas autoridades em questão¹⁶. Caso não estejam implementados quaisquer acordos coletivos, os [planos de escala de serviço](#) podem servir de indicação para o horário de trabalho e a duração dos turnos.

Uma empresa económica privada de qualidade deve ser capaz de apresentar de forma clara um acordo de responsabilidade civil para todos os seus funcionários, incluindo a equipa de

gestão da empresa, que cubra em particular as atividades solicitadas pelo adquirente. Este tem de incluir o manuseamento de equipamento e armas, se aplicável.

¹⁶ Artigo 18.2: De acordo com a legislação da UE, o cumprimento do direito laboral nacional e da convenção coletiva é obrigatório para os operadores económicos que executam contratos públicos.

CRITÉRIOS DE QUALIDADE RELATIVOS AO PESSOAL DE SEGURANÇA PRIVADA

| Pessoal de segurança privada* | |
|--|--|
| Recrutamento e verificação de segurança | <ul style="list-style-type: none"> ★ Está implementado um processo de seleção e verificação? ★ Está implementada legislação que exige que os guardas de pessoal direto sejam sujeitos a análise do historial pelas autoridades? ★ O pessoal dedicado seleciona e recruta guardas de segurança? ★ O recrutamento tem em conta as considerações sociais (isto é, equilíbrio entre homens e mulheres/emprego jovem)? |
| Aptidões e competências | <ul style="list-style-type: none"> ★ A empresa de serviços de segurança privada garante alguma <i>formação básica</i>? ★ A empresa de serviços de segurança privada proporciona formações/coaching e qualificações <i>adicionais</i>? ★ É ministrada <i>formação especializada</i> (por exemplo, controlo de multidão, formação com cães, primeiros socorros, etc.)? ★ São propostas formações de <i>reciclagem</i>? ★ A empresa de segurança privada possui pessoal e/ou instalações dedicados para formação? ★ Estão implementados módulos de formação ou unidades curriculares para o pessoal? ★ São suscitadas/fomentadas outras competências (por exemplo, competências linguísticas, competências técnicas)? ★ Como estão ligadas as oportunidades de carreira para guardas à formação oferecida? ★ É evidente que o pessoal possui prova de quaisquer possíveis aptidões adicionais necessárias e previstas no anúncio de concurso (por exemplo, competências linguísticas)? |
| Experiência | <ul style="list-style-type: none"> ★ De que forma o proponente demonstra um nível de experiência suficiente? A prova pode ir desde uma declaração geral relativa ao número médio de anos a credenciais extensas. ★ O proponente ou os guardas sugeridos participaram em algum esquema de partilha de informação com as autoridades? |
| Condições de Contratação | <ul style="list-style-type: none"> ★ O proponente apresentou um certificado emitido pelas autoridades relevantes a comprovar o cumprimento das convenções coletivas de trabalho/regulamentos nacionais em matéria social e laboral? ★ Encontra-se implementada uma estrutura salarial clara e |

| | |
|---|--|
| | <p>transparente?</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ O proponente possui um canal de reclamações, "feedback" e sugestões? ★ O proponente apresenta provas de medidas claras de responsabilidade civil para os seus guardas? |
| <p><i>*Também aplicável a pessoal de segurança privada subcontratado, temporário ou independente.</i></p> | |

3. Gestão de contrato

A equipa diretiva

Quando contratam serviços de segurança privada, normalmente os adquirentes desejam minimizar a supervisão dos serviços, razão pela qual é essencial a forma como o prestador de serviços de segurança privada está a ser dirigido. A equipa diretiva supervisiona a conformidade legal da empresa, razão pela qual pessoal diretivo experiente e profissional é deveras importante.

A equipa diretiva da empresa proponente deve apresentar registos financeiros claros, ou seja, sem aprofundar excessivamente¹⁷. O adquirente deve ficar satisfeito e confiante de que todos os membros diretivos do prestador de serviços de segurança privada possuem as competências necessárias para garantir a correta gestão de todos os aspetos da empresa e, em particular, do contrato. Relativamente a esta questão, uma distinção clara entre pessoal responsável pela gestão do contrato e pessoal responsável pelas operações do contrato é sinal de estruturas bem organizadas. A empresa proponente tem de comprovar a experiência da equipa diretiva na administração da empresa e na gestão de empresas, de modo a garantir a gestão profissional da empresa

¹⁷ Este é um critério de seleção para contratos públicos na União Europeia/países candidatos à UE.

e uma gestão sustentável de clientes. Assim, o adquirente estabelece como critério de qualidade quaisquer evidências de experiência de uma atividade de gestão num cargo equiparável e/ou qualquer formação académica ou não académica recebida pela equipa diretiva¹⁸.

O código de conduta deontológico da equipa diretiva reflete a abordagem ética aos serviços de toda a empresa. Qualquer reflexo da abordagem ética pela equipa diretiva da empresa pode ser aplicado como critério de qualidade.

Relativamente à gestão específica do contrato, os adquirentes devem acordar normas para a comunicação entre o proponente e o adquirente, por exemplo, quem é a pessoa de contacto para o adquirente na empresa de serviços de segurança privada. Caso o contrato especifique quaisquer serviços de reserva e de resposta de emergência, o adquirente deve solicitar à direção da empresa proponente que lhe explique, de forma específica, como pretende garantir esses serviços. O plano de escala de serviço pode servir de indicação para o pessoal de reserva e de resposta de emergência.

¹⁸ Este também pode ser um critério de seleção para contratos públicos na União Europeia/países candidatos à UE.

Serviços de apoio

Serviços de apoio eficazes na sede da empresa de serviços de segurança privada garantem a execução normal do contrato. Os serviços de apoio para guardas de segurança privada incluem todo o pessoal que trabalha na

administração da empresa de serviços de segurança privada, tais como a faturação, pessoal de reserva, Gestão de Recursos Humanos, Pessoal de Vendas e de Marketing.

CRITÉRIOS DE QUALIDADE RELATIVOS À GESTÃO DO CONTRATO

| | |
|---------------------------------|---|
| <p>A equipa diretiva</p> | <ul style="list-style-type: none"> ★ A direção da empresa apresentou comprovativos de registos financeiros claros (isto é, não existência de dívidas excessivas ou questões pendentes com as autoridades tributárias)? ★ A direção possui as competências necessárias para gerir o contrato? Que qualificações e experiência são demonstradas? ★ Existe algum código deontológico que é aplicado pela equipa diretiva? ★ As normas de comunicação estão claramente indicadas entre proponente e adquirente? É claro quem será a pessoa responsável na equipa diretiva durante a vigência do contrato? |
| <p>Serviços de Apoio</p> | <ul style="list-style-type: none"> ★ O proponente possui, regra geral, serviços de apoio adequados? Por exemplo, Faturação, RH, Pessoal de Vendas e Marketing |

4. Operações de Contrato

O gestor de contrato no local

O proponente necessita de definir de forma clara quem é o responsável pela gestão no local e por tratar de todas as questões operacionais. Este membro do pessoal é normalmente o gestor de contrato no local, que garante a continuidade diária dos serviços e supervisiona todas as questões operacionais. O gestor no local supervisiona a execução do [plano operacional](#). Deve ser dada atenção especial aos procedimentos que mostram o plano implementado para responder a circunstâncias imprevistas. O gestor de contrato no local deve ter conhecimento específico dos requisitos do contrato e do plano operacional. O gestor de contrato no local do proponente deve ser capaz de demonstra um conhecimento perfeito

dos requisitos do cliente, das estruturas organizacionais e da filosofia de segurança¹⁹. É recomendável que no plano operacional seja descrita uma cadeia de responsabilidade clara, assim como o momento e a forma como o gestor de contrato no local está disponível para questões do adquirente.

Plano Operacional

Uma vez que o plano operacional está no cerne da proposta apresentada pelo proponente, deve ser dada especial atenção aos elementos contidos no plano e nos detalhes antecipados.

As normas europeias relativas à segurança da aviação e aeroportuária fornecem uma boa indicação sobre que elementos

¹⁹ Este pode ser um critério de seleção para contratos públicos na União Europeia/países candidatos à UE.

devem ser incluídos no plano operacional; contudo é essencial que o plano satisfaça os requisitos de segurança e qualidade do adquirente.

O plano operacional deve incluir pormenores sobre:

- ★ Plano de escala de serviço
- ★ [Procedimento operacional padrão](#)
- ★ Plano de mobilização inclui [reserva](#)
- ★ Plano de transição
- ★ [Avaliação de monitorização do desempenho](#)
- ★ [Plano de formação/coaching](#)
- ★ Plano de reversibilidade
- ★ [Estrutura de notificação](#) / sistemas
- ★ Recuperação de desastre/Continuidade da atividade
- ★ Modelo de Governação

O plano de escala de serviço ou o plano operacional normalmente mostram se os proponentes possuem capacidades organizacionais suficientes para substituir qualquer guarda de segurança privada num curto espaço de tempo, por exemplo, em caso de doença. Isto significa que um guarda igualmente qualificado e experiente pode assumir as responsabilidades de um colega de trabalho. O prestador de serviços de segurança privada também deve poder mostrar que consegue lidar com situações imprevisíveis ou excecionais e garantir uma resposta rápida e sem dificuldades. Especialmente porque os operadores económicos privados estão a assumir cada vez mais responsabilidades, isto pode ir desde demonstrações/manifestações a incidentes violentos. O adquirente tem de ter a certeza de que o proponente segue todos os procedimentos, tal como especificado no plano operacional e tal como acordado acima.

A informação fornecida no plano operacional deve satisfazer o adquirente e deve incluir a monitorização do desempenho da empresa de segurança privada, de forma regular e nas alturas/datas especificadas em cooperação com o adquirente. A implementação do plano operacional deve ser revista regularmente e as conclusões dos controlos de qualidade interna devem ser usados. Os guardas devem possuir estruturas claras de notificação. A notificação deve ter em consideração os seguintes pontos:

- ★ A notificação é realizada de forma precisa e regular;
- ★ A notificação dá resposta a questões de resposta e informações que possam surgir durante as operações (por exemplo: Quantos visitantes foram verificados? Nas horas de ponta, as entradas/saídas de edifícios possuem espaço suficiente para o afluxo de pessoas?);
- ★ A forma como a notificação é realizada não prejudica, de forma desproporcional, a execução do contrato por parte dos guardas;
- ★ A notificação deve ser, se os resultados assim o indicarem, alterada de modo a se adequar às necessidades do adquirente após acordo (Por exemplo: São necessária guardas adicionais do sexo feminino?);
- ★ A análise da notificação deve resultar em medidas corretivas ou preventivas (Por exemplo: Precisamos de mais pessoal de segurança privada durante as horas de ponta/Precisamos de mais pessoal de segurança privada do sexo feminino para verificar as mulheres)

Deve ser dada especial atenção [ao plano de escala de serviço](#) proposto, pois este é um elemento central para refletir os requisitos do contrato. Recorde que, com base na notificação, os requisitos podem mudar e o plano de escala de serviço pode ter de ser ajustado. Qualquer alteração no seguimento da notificação deve ser devidamente documentada. A metodologia de elaboração do plano de escala de serviço deve garantir:

- ★ Que está previsto o perfil correto de pessoal de segurança privada;
- ★ A garantia de 100% da cobertura do contrato;
- ★ Que o contrato é executado de forma atempada;
- ★ Que o contrato é executado no local correto;
- ★ Que cada membro do pessoal de segurança privada conhece o seu horário com o devido tempo de antecipação;
- ★ Que o plano de escala de serviço é previsível para os guardas e integra aspetos sociais, ou seja, é um mecanismo de substituição implementado/como os períodos de férias são geridos;
- ★ Que cada membro do pessoal de segurança privada é informado acerca dos seus horários com a devida antecipação;
- ★ Que o adquirente foi informado acerca dos horários;
- ★ Que os horários estão em conformidade com as condições de trabalho, tal como regulamentado pelo direito nacional e/ou europeu;
- ★ Que o contrato é executado de acordo com os prazos;

Que quer o plano de escala de serviço quer o plano operacional devem ser sujeitos a reuniões regulares formalizadas de revisão entre o adquirente e o prestador de serviços de segurança privada. Dadas as suas implicações sociais sobre os guardas, o plano de escala de serviço deve ser previsível, contínuo e permitir o equilíbrio correto entre trabalho e vida pessoal.

Controlo da Qualidade

Todos os prestadores de serviços de segurança privada devem possuir uma metodologia *interna* de controlo e ensaio da qualidade. Estes controlos podem incluir testes de vigilância e de implementação prática do plano operacional. O procedimento seguido para inspeções e auditorias também deve convencer o adquirente de que são realizadas inspeções internas com o máximo de objetividade.

| CRITÉRIOS DE QUALIDADE RELATIVOS A OPERAÇÕES DE CONTRATO | |
|---|--|
| O gestor de contrato no local | <ul style="list-style-type: none"> ★ O gestor de contrato no local conhece suficientemente as disposições do contrato de modo a implementar todos os aspetos com um nível satisfatório? ★ Que qualificações possui o gestor no local? ★ Encontra-se em vigor uma cadeia de responsabilidade clara? |
| Plano Operacional | <ul style="list-style-type: none"> ★ O plano operacional inclui todos os elementos necessários? ★ É visível uma metodologia clara para o plano de escala de serviço? ★ O proponente possui capacidade suficiente para substituir um guarda em caso de doença ou de outras circunstâncias imprevistas? ★ O plano operacional inclui qualquer monitorização de desempenho? ★ O plano operacional inclui a notificação obrigatória? ★ A metodologia do plano de escala de serviço apresentado inclui todos os elementos importantes? Em particular, este tem em conta aspetos sociais para os guardas ao mesmo tempo que garante 100% de cobertura do contrato? |
| Controlo da Qualidade | <ul style="list-style-type: none"> ★ Encontram-se implementados mecanismos de controlo da qualidade, internos ou de terceiros, para as operações do proponente? ★ Os mecanismos internos de controlo da qualidade são aplicados com a objetividade necessária? |

5. Infraestrutura de contrato

Por vezes, a tecnologia é um elemento essencial para a prestação de serviços de segurança privada de modo a garantir os mais elevados padrões de qualidade. Embora a gama de tecnologia disponível esteja sempre a crescer, é crucial que a tecnologia integrada no plano operacional seja adequada aos objetivos do contrato. Dadas as exigências cada vez mais complexas sobre os guardas relativas ao manuseamento de tecnologia, todos os guardas devem estar devidamente formados para manusear o equipamento disponível e a tecnologia apresentada para os deveres do guarda. As ferramentas e a tecnologia também devem ser corretamente mantidas, em conformidade com as instruções do

fabricante. O proponente deve ser capaz de demonstrar no seu plano operacional que estes aspetos são totalmente tido em conta.

Equipamento

Todos os equipamentos utilizados pela empresa proponente devem ser mantidos pelo proprietário do equipamento (normalmente o proponente) e as normas, leis e regulamentos devem ser respeitados, assim como as diretrizes do fabricante. A responsabilidade pela manutenção pode, em alternativa, ser delegada a outra parte (por exemplo, no caso de veículos: a uma oficina de confiança). O equipamento e a respetiva utilização têm de cumprir as diretrizes de saúde e segurança. Além disso, as

ferramentas têm de ser adequadas às circunstâncias específicas do local, por exemplo, adequadas para transporte oculto, caso o local o exija.

O aspeto exterior do pessoal de segurança privada é particularmente importante, uma vez que este se reflete no adquirente. Assim, o proponente tem de fornecer **fardas** padrão a todos os guardas e garantir que as fardas fornecidas são devidamente utilizadas e cuidadas.

Os **dispositivos de comunicação, TI, hardware e software** necessários devem ser fornecidos ao guarda de segurança privada, em conformidade com a natureza da função a desempenhar.

Quaisquer **armas** transportadas no quadro da execução dos serviços de segurança privada em questão tem de ser apropriadas, utilizadas, mantidas e guardadas de forma apropriada. Estas apenas devem ser utilizadas pelo proponente e respetivos guardas com as licenças, formação e experiência necessárias para a sua utilização. As armas têm de ser inventariadas e verificadas regularmente e guardadas de forma segura e adequada. O plano operacional tem de estabelecer quem detém as licenças necessárias para utilização de armas, assim como as condições e circunstâncias. Todo o pessoal de segurança privada em questão tem de estar totalmente ciente dos procedimentos de armas.

Todos os **veículos** utilizados na execução do contrato têm de estar claramente assinalados e mantidos em boas condições. Têm de estar claramente definidas as pessoas que têm acesso aos mesmos e a sua forma de utilização.

Quaisquer **cães** utilizados na execução do contrato têm de ter recebido a formação relevante e têm de ser acompanhados por um guarda formado. O plano

operacional tem de estabelecer as suas condições de utilização.

Para todas as ferramentas e instrumentos de apoio acima referidos, é essencial que o proponente forneça prova suficiente de garantias obrigatórias e/ou outras garantias de seguro e acordos de responsabilidade civil necessários. Além disso, para a utilização de armas e cães aplicam-se leis nacionais específicas. O proponente tem de estar em condições de demonstrar a total conformidade e a formação regular sobre as condições legais mais recentes aplicáveis à utilização profissional deste equipamento.

Apoio técnico

O plano operacional tem de fornecer a informação necessária para explicar ao adquirente o apoio técnico e o equipamento fornecidos aos guardas, assim como a forma e a situação previstas de utilização dos mesmos. A manutenção de todo o equipamento deve estar incluída no plano operacional para se certificar de que todo o equipamento, desde o material logístico, passando pelos equipamentos de comunicação até ao material de notificação, mantém o seu estado de prontidão operacional. Onde existir um Circuito Fechado de Televisão, ou sistemas CCTV ou outros sistemas automatizados, tais como controlo de acesso e instalações de alarme, o plano operacional deve responder às seguintes questões:

- ★ Toda a legislação aplicável é cumprida? Em alguns países europeus encontra-se em vigor legislação nacional com o intuito de proteger a privacidade de pessoas sob vigilância.
- ★ O prestador de serviços possui os conhecimentos técnicos para manusear o equipamento?
- ★ O prestador de serviços privado

pode manter devidamente o equipamento? Em caso negativo, a empresa de serviços de segurança

privada coopera com uma empresa de manutenção especializada?

★ A tecnologia é atual?

CRITÉRIOS DE QUALIDADE RELATIVOS À INFRAESTRUTURA DE CONTRATO

| | |
|-----------------------------|---|
| <p>Equipamento</p> | <ul style="list-style-type: none"> ★ O proponente pode provar que a legislação nacional relativa ao porte de armas/cães/veículos é cumprida? Isto também se aplica, por exemplo, à lei da privacidade se forem utilizadas operações de CCTV. ★ As ferramentas e equipamento sugeridos no plano operacional são adequadas para a execução do contrato? ★ A tecnologia cumpre todos os aspetos de saúde e segurança, assim como as diretrizes do fabricante? ★ Todo o pessoal de segurança operacional está formado para manusear o equipamento? ★ São garantidas a manutenção e atualização regulares? ★ O equipamento é utilizado de forma a garantir as condições de garantia do fabricante? ★ O proponente cobriu quaisquer requisitos de responsabilidade por meio de seguros apropriados associados ao manuseio de equipamento? ★ O proponente demonstra regularmente a existência de formação para pessoal que manuseia armas, incluindo formação jurídica atualizada? |
| <p>Apoio Técnico</p> | <ul style="list-style-type: none"> ★ O proponente garante a prontidão operacional de todo o equipamento sempre que o contrato exigir a utilização do equipamento? ★ É claro para que aspetos do contrato a empresa adjudicante pretende recorrer a apoio técnico externo? |

6. A Empresa de Serviços de Segurança Privada

Os critérios de qualidade definidos abaixo permitem ao adquirente definir o tipo de empresa de serviços de segurança privada. Isto diz respeito à dimensão e capacidade, número de efetivos, volume de negócios e nível de especialização ou gama de serviços do proponente. É importante referir que os critérios de qualidade definidos para encontrar o proponente correto estão associados às tarefas e serviços a realizar.²⁰

O quadro jurídico de todas as empresas de segurança privada está continuamente a mudar. Assim, muitas empresas mantêm programas internos de conformidade, o que também proporciona ao adquirente um nível de conforto relativamente ao cumprimento e atualização dos aspetos jurídicos dos serviços prestados. Aqui inclui-se a avaliação e o controlo de riscos. Em alguns casos, os proponentes necessitam de ter documentação da administração adequada, garantindo que todas as certificações e creditações estão em conformidade com as leis aplicáveis.

Um número crescente de organizações celebra acordos de continuidade da atividade para garantir a continuação das funções de atividade crítica em caso de eventos perturbadores. Há várias normas nacionais e internacionais de continuidade da atividade que as organizações podem aplicar e que podem ser solicitadas ao proponente como prova de acordos de gestão da continuidade das atividades²¹.

²⁰ Num processo de contrato de autoridades públicas sediadas nas UE, este é um requisito legal para a conceção dos critérios de seleção e de adjudicação.

²¹ Há várias normas de continuidade da atividade que foram publicadas por várias entidades de

Registo de experiência e percurso

Deve ser solicitado às empresas de serviços de segurança privada que forneçam informação sobre a sua estrutura organizacional, a gama e a natureza dos serviços de segurança privada que prestam, assim como há quanto tempo o proponente presta serviços de segurança privada. Uma cooperação atual ou prévia com as autoridades locais ou nacionais pode ser indicativo de uma empresa de serviços de segurança privada de qualidade. Este pode ir além de serviços prévios prestados e pode cobrir a participação em acordos de partilha de informação ou formação e esquemas de coordenação, por exemplo, com a polícia ou outros serviços de emergência.

Um bom registo de saúde e segurança no trabalho, assim como a disponibilidade de apoio a guardas que tenham sido vítimas de ataques (violentos) ou outros incidentes, são sinal de uma boa política de saúde e segurança da empresa proponente²². Este aspeto reflete-se, frequentemente, em baixos índices de absentismo e numa maior motivação do pessoal. Um elemento cada vez mais importante de gestão do pessoal é qualquer política aplicável relativa à conciliação entre tempo de trabalho e tempo para a vida privada. Os Riscos de Saúde e Segurança associados a determinados contratos podem ser

normalização, incluindo o ISO, a "British Standards Institution" e a "US American Authorities".

²² Também o documento "Buying Social - A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement", publicado pela Direção-Geral do Emprego, Assuntos Sociais e Igualdade de Oportunidades da Comissão Europeia, pode dar diretrizes sobre como identificar uma sólida Política de Saúde e Segurança em operadores de serviços de segurança privada de qualidade.

avaliados utilizando uma variedade de Ferramentas de Avaliação de Riscos de Saúde e Segurança²³.

Um registo sólido de confidencialidade da informação do cliente relativamente a dados privados está a tornar-se cada vez mais relevante num mundo digital. Assim, devem ser demonstradas medidas claras de proteção de dados pelo proponente. As medidas devem estar implementadas de modo a proteger os dados privados de clientes, recolhidos, por exemplo, no decurso de iniciativas de notificação do proponente.

Ética, Filosofia da Empresa e Código de Conduta

O sinal de que o proponente possui uma estrutura sólida de gestão da qualidade e de ética empresarial é prova de qualquer Compromisso de Responsabilidade Social da Empresa. Regimes internacionais Normalizados, como o Pacto Global das Nações Unidas, ajudam a comparar esforços neste aspeto.

Muitas organizações possuem documentação a apresentar a sua abordagem aos clientes e operações empresariais a partir de um ponto de vista ético e deontológico. Se a empresa proponente possuir uma declaração do género, isso é indicativo das normas internas do proponente, incluindo anti-corrupção, o tratamento da ética empresarial e transparência financeira, e mostra se o proponente corresponde às expectativas do adquirente desde um ponto de vista de filosofia empresarial. O programa interno de conformidade ou gestor de qualidade de empresas

proponentes são normalmente responsáveis por garantir a conformidade de todo o pessoal com os códigos ou princípios éticos e deontológicos internos, assim como com as normas e obrigações do setor.

Pequenas e Médias Empresas

As Pequenas e Médias Empresas²⁴ enfrentam desafios específicos nos processos de concurso. Alguns dos critérios de qualidade estabelecidos podem colocar, direta ou indiretamente, potenciais encargos sobre as referidas empresas, o que requer soluções pragmáticas de forma não discriminatória para todos os proponentes. Para os adquirentes privados também estão disponíveis melhores práticas para ajudar a tornar os processos de concurso mais acessíveis às PMEs²⁵.

²³ Uma ferramenta é a Avaliação Europeia Online Interativa de Riscos, uma aplicação informática desenvolvida pela Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (UE-OSHA). Deve ter-se especial consideração pelas PMEs, que podem debater-se com dificuldades para apresentar provas das suas polícias Sociais.

²⁴ Tal como definido na Recomendação da Comissão Europeia 2003/361/CE.

²⁵ Ver, por exemplo, o Documento de Trabalho do Pessoal da Comissão Europeia "Código Europeu de Boas Práticas para facilitar o acesso das PME aos contratos públicos".

CRITÉRIOS DE QUALIDADE RELATIVOS ÀS EMPRESAS DE SERVIÇOS DE SEGURANÇA PRIVADA

| | |
|---|--|
| <p>Registo de Experiência e Percurso</p> | <ul style="list-style-type: none"> ★ O proponente pode demonstrar experiência na área pretendida? Gama de serviços fornecidos? Duração no mercado? ★ O proponente tem/teve uma cooperação atual/prévia com as autoridades? ★ O proponente apresenta um bom registo de saúde e segurança no trabalho? ★ Se necessário, o proponente aplica ferramentas de Avaliação de Riscos de Saúde e Segurança? ★ O proponente possui um bom registo de confidencialidade e proteção de dados? |
| <p>Ética, Filosofia da Empresa e Código de Conduta</p> | <ul style="list-style-type: none"> ★ O proponente possui um Compromisso sólido de RSE? ★ O proponente possui um programa interno de conformidade e de qualidade, que garante a conformidade jurídica e as normas da indústria/próprios compromissos? ★ O proponente possui um programa de código de conduta/integridade? |

Anexo 1: Diretrizes de Avaliação: Um exemplo de como Adjudicar Contratos com Base em Critérios de Qualidade.

Este anexo fornece-lhe a si, o cliente, um exemplo pratico sobre a forma de adjudicação de contratos com base em critérios de qualidade.

Têm de ser seguidos três passos importantes.

- ★ **1º PASSO** - Fixar a importância relativa da qualidade relativamente ao preço.
- ★ **2º PASSO** – Estabelecer a importância atribuída a diferentes categorias de qualidade e a importância relativa de critérios de qualidade específicos em cada categoria.
- ★ **3º PASSO** – Atribuir uma pontuação a cada um dos diferentes critérios de modo a determinar o prestador com a proposta de “melhor valor”, depois da publicação do contrato e da receção de propostas das diferentes empresas de segurança privada em conformidade com o 1º e 2º passos.

1º PASSO - A importância da qualidade relativamente ao preço

Para determinar a proposta que representa o melhor valor de acordo com os critérios de qualidade e preço, a seguinte fórmula pode ser utilizada para obter a pontuação geral da proposta:

Pontuação da proposta = Pontuação de qualidade + Pontuação de preço

Compete ao adquirente determinar a importância concedida por si próprio à pontuação de qualidade e de preço. Quanto maior for a pontuação, maior é a

importância concedida aos critérios de qualidade.

2º PASSO - Definir a importância de diferentes categorias e de critérios de qualidade específicos

Este passo permite aos adquirentes definir que categorias dos critérios de qualidade são mais importantes para si na sua avaliação de qualidade, atribuindo uma proporção diferente de pontos permitida para a pontuação de qualidade:

| Categoria | Atribuição de importância |
|------------------------------|--|
| Pessoal de segurança privada | Um elevado número de pontos atribuído indica que a análise do historial, verificação de segurança, seleção e recrutamento, as aptidões e competências, a experiência e as condições de contratação são de importância capital. |
| Gestão de contrato | O número atribuído aqui reflete a importância atribuída às competências da gestão de contrato, à sua experiência e aos serviços de apoio no seio da empresa proponente. |
| Operações de contrato | Caso a qualidade do gestor de contrato no local, do plano operacional que inclui aspetos como o plano de escala de serviço, seja de importância capital para o adquirente, devem ser atribuídos mais pontos a esta categoria de qualidade. |
| Infraestrutura de Contrato | Os adquirentes que concedem mais importância ao apoio técnico e à qualidade do equipamento fornecido devem atribuir mais pontos a esta categoria dos critérios de qualidade. |
| A Empresa | O valor atribuído à qualidade geral da empresa proponente, incluindo aspetos como a ética, a filosofia ou códigos de conduta internos, reflete-se aqui. |

Pode escolher a importância de critérios de qualidade específicos em cada categoria. O cliente tem de atribuir pontos em aspetos específicos que perfazem o valor total de pontos atribuído a cada categoria.

Por exemplo, se atribuirmos 60 pontos à qualidade e 40 pontos ao preço (passo 1), temos de distribuir esses 60 pontos pelos diferentes critérios de qualidade. Por exemplo, poderia atribuir 17 pontos ao pessoal de segurança privada, 5 à gestão de contrato, 20 às operações de contrato, 10 à infraestrutura de contrato e 8 à empresa de segurança privada.

Depois poderia escolher entre os critérios possíveis identificados em cada categoria os correspondentes às suas prioridades. Por exemplo, relativamente à categoria "gestão de contrato", pode atribuir os 5 pontos identificados à:

- ★ qualificação da equipa diretiva (3 pontos)
- ★ experiência da equipa diretiva (2 pontos)

A mesma operação seria necessária relativamente aos possíveis critérios relativos às restantes categorias de qualidade.¹

¹ Tal como explicado na secção 5, as autoridades de contratos públicos têm de ser avisadas de que alguns critérios são critérios de exclusão em vez de critérios de adjudicação (formação obrigatória ou cumprimento da legislação nacional e laboral). De acordo com as Diretivas europeias, a experiência do pessoal também pode ser considerada um critério de seleção.

Nas páginas 45- 50 poderá encontrar um exemplo completo.

DEPOIS DE DECIDIR QUANTO À IMPORTÂNCIA CONCEDIDA AOS CRITÉRIOS DE QUALIDADE E À IMPORTÂNCIA RELATIVA DOS CRITÉRIOS DE QUALIDADE IDENTIFICADOS, TEM DE SER ABERTO UM PROCESSO DE CONCURSO. OS CRITÉRIOS PROCESSUAIS DEVEM SER RESPEITADOS, DE ACORDO COM A NATUREZA DO CONTRATO (TAL COMO EXPLICADO NO CAPÍTULO 4).²

Antes de adjudicar um contrato, especialmente nos contratos sujeitos a regras de contratos públicos (ver nesta matéria o Capítulo 5), primeiro deve verificar:

- a) Se existem empresas consideradas inapropriadas para desempenhar a tarefa em questão. Os indícios podem ser o não pagamento de impostos ou da segurança social, cadastro ou outros delitos. Os adquirentes públicos dentro da União Europeia estão obrigados a excluir automaticamente determinadas propostas.
- b) Se há empresas que não cumprem os critérios básicos de seleção em termos de experiência e competências. Estas empresas não devem ser incluídas nas fases de adjudicação.

Depois de excluir algumas das empresas inadequadas e selecionar as empresas que cumprem os critérios de seleção, a proposta de melhor valor é obtida avaliando os critérios anteriormente escolhidos.

3º PASSO - Avaliação da qualidade

Depois de apresentadas as propostas, o adquirente leva a cabo uma avaliação dos orçamentos recebidos nas propostas. As propostas que não cumprem os critérios de exclusão ou seleção não são consideradas. A avaliação das restantes propostas baseia-se no número de pontos atribuído ao preço, tal como afirmado no anúncio de adjudicação de proposta.

Avaliação do preço

O adquirente com a proposta de valor mais baixo recebe o número total de pontos disponível para o preço. As restantes propostas de valor superior são avaliadas em comparação com o valor da proposta de valor mais baixo. Os pontos para o preço são deduzidos relativamente à percentagem a que a proposta de valor se encontra acima da proposta de valor mais baixo. No exemplo abaixo, em que estão disponíveis no total 40 pontos para a pontuação do "preço", um aumento de 10% no preço leva a uma dedução de 10% nos 40 pontos disponíveis e assim por diante.

² Os anúncios de concurso terão de ser respeitados pelas autoridades de contratos públicos. Consultar as páginas 54-57.

| Empresa | Preço | Pontos |
|---------|---------------|--------|
| A | 100.000 Euros | 40 |
| B | 110.000 Euros | 36 |
| C | 120.000 Euros | 33 |

Avaliação da Qualidade

Depois de o adquirente ter definido as suas prioridades em termos de qualidade atribuindo pontos às categorias estabelecidas no 2º PASSO, é essencial que seja realizada uma avaliação objetiva para averiguar que propostas cumprem esses requisitos. De modo a garantir essa objetividade, podem ser usados os seguintes parâmetros de pontuação:

- ★ Não aplicável
- ★ Não conforme
- ★ Presumivelmente conforme
- ★ Conforme
- ★ Excelente

A tabela seguinte apresenta definições para cada um dos parâmetros de classificação. "Não aplicável" é utilizado nas tabelas de pontuação para critérios que não são considerados relevantes para o contrato. Obviamente, uma empresa com uma classificação "excelente" num dos critérios de qualidade deve receber um maior número de pontos disponíveis do que uma empresa com apenas "presumivelmente conforme". Desse modo, são aplicadas diferentes ponderações aos pontos atribuídos a cada critério.

Ponderação

| Parâmetro | Ponderação |
|--------------------------|------------|
| Não conforme | 0% |
| Presumivelmente conforme | 50% |
| Conforme | 80% |
| Excelente | 100% |

O proponente com o maior número de pontuações "excelente" em critérios-chave (os critérios a que foi atribuído o maior número de pontos pelo adquirente) obterá, portanto, a pontuação mais elevada nos critérios de qualidade. A avaliação dos critérios de qualidade é adicionada aos pontos atribuídos à avaliação de preço para estabelecer a proposta que representa o "melhor valor".

Definição de Critérios de Pontuação

| | |
|---------------------------------|---|
| Não Aplicável | Este tem em conta o facto de que nem todos os itens são aplicáveis a todos os adquirentes. O critério não é aplicável à adjudicação desta proposta e, portanto, não é pontuado. A avaliação "não aplicável" não deve ser usada de forma aleatória; deve ser justificada relativamente aos requisitos do concurso. Por exemplo, o critério "CCTV" não é aplicável se esta tecnologia não tiver de ser utilizada para a execução do contrato. |
| Não conforme | Esta avaliação aplica-se se a informação fornecida não cumpre totalmente os requisitos do adquirente. Não deve ser utilizada se não for fornecida informação num determinado item. |
| Presumivelmente conforme | A informação fornecida não permite avaliar de forma completa se o item proposto cumpre os requisitos. |
| Conforme | A informação fornecida cumpre na íntegra os requisitos estabelecidos no anúncio de concurso e vai de encontro às expetativas do adquirente. |
| Excelente | O item cumpre os requisitos e as expetativas e demonstra um serviço de qualidade excepcionalmente elevada assente na execução bem sucedida das operações. |

Exemplo

No exemplo descrito, o adquirente decidiu atribuir os 100 pontos da seguinte forma:

| | |
|---|-----------|
| Preço | 40 pontos |
| Qualidade | 60 pontos |
| Atribuição: | |
| 1. Pessoal de Segurança Privada | 17 |
| 2. Gestão de contrato | 5 |
| 3. Operações de Contrato | 20 |
| 4. Infraestrutura de Contrato | 10 |
| 5. Empresa de Serviços de Segurança Privada | 8 |

1. Pessoal de Segurança Privada

| | Pontos disponíveis | Não aplicável | Não conforme 0% | Presumivelmente conforme 50% | Conforme 80% | Excelente 100% | Ponderação de pontos atribuídas |
|---|--------------------|---------------|-----------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------------------------|
| 1.1 Análise de historial, verificação de segurança, seleção, recrutamento | | | | | | | |
| Processo de seleção e verificação documentado | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Prova de conformidade com a legislação relativa à seleção e verificação de pessoal de segurança privada | 3 | | | ✓ | | | 1,5 |
| Pessoal específico de seleção e verificação | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Recrutamento com considerações sociais | 3 | | | ✓ | | | 1,5 |
| 1.2 Aptidões e Competências | | | | | | | |
| Formação Básica | 3 | | | | | ✓ | 3 |

| | Pontos disponíveis | Não aplicável | Não conforme 0% | Presumivelmente conforme 50% | Conforme 80% | Excelente 100% | Ponderação de pontos atribuídas |
|--|--------------------|---------------|-----------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------------------------|
| Formação Adicional | 1 | | | | | ✓ | 1 |
| Formação Especializada | 1 | | | ✓ | | | 0,5 |
| Formação de Reciclagem | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Pessoal/instalações de formações específicas | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Módulos de formação/unidades curriculares | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Outras competências suportadas | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Carreira e formação para guardas associados | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| 1.3 Experiência | | | | | | | |
| Prova de suficiente nível de experiência | 2 | | | | | ✓ | 2 |
| Cooperação com outras organizações/autoridades | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| 1.4 Condições de contratação | | | | | | | |
| Certidão de cumprimento de acordos coletivos de trabalho, direito nacional em matéria social e laboral | 2 | | | | ✓ | | 1,6 |
| Estrutura salarial clara e transparente | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Canal de reclamações. Feedback e sugestões | 0 | ✓ | | | | | 0 |

| | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|---|--|--|--|---|
| Acordos de responsabilidade civil | 2 | | ✓ | | | | 1 |
|-----------------------------------|---|--|---|--|--|--|---|

| | | | | | | | |
|--------------|-----------|--|--|--|--|--|-------------|
| TOTAL | 17 | | | | | | 12,1 |
|--------------|-----------|--|--|--|--|--|-------------|

2. Gestão de contrato

| | Pontos disponíveis | Não aplicável | Não conforme 0% | Presumivelmente conforme 50% | Conforme 80% | Excelente 100% | Ponderação de pontos atribuídas |
|--|--------------------|---------------|-----------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------------------------|
|--|--------------------|---------------|-----------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------------------------|

2.1 A Equipa Diretiva

| | | | | | | | |
|----------------------------------|---|---|--|--|---|--|-----|
| Registos Financeiros Claros | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Qualificações da Equipa Diretiva | 3 | | | | ✓ | | 2,4 |
| Experiência da Equipa Diretiva | 2 | | | | ✓ | | 1,6 |
| Responsabilidades e Normas | 0 | ✓ | | | | | 0 |

2.2 Serviços de Apoio

| | | | | | | | |
|-------------------|---|---|--|--|--|--|---|
| Serviços de Apoio | 0 | ✓ | | | | | 0 |
|-------------------|---|---|--|--|--|--|---|

| | | | | | | | |
|--------------|----------|--|--|--|--|--|------------|
| TOTAL | 5 | | | | | | 4,0 |
|--------------|----------|--|--|--|--|--|------------|

3. Operações de Contrato

| | Pontos disponíveis | Não aplicável | Não conforme 0% | Presumivelmente conforme 50% | Conforme 80% | Excelente 100% | Ponderação de pontos atribuídas |
|--|--------------------|---------------|-----------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------------------------|
|--|--------------------|---------------|-----------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------------------------|

3.1 O gestor de contrato no local

| | | | | | | | |
|-------------------------------------|---|--|--|---|--|---|-----|
| Comprovativo de habilitação | 5 | | | | | ✓ | 5 |
| Previsão de conhecimento contratual | 2 | | | | | ✓ | 2 |
| Cadeia de responsabilidade | 1 | | | ✓ | | | 0,5 |

| | Pontos disponíveis | Não aplicável | Não conforme 0% | Presumivelmente conforme 50% | Conforme 80% | Excelente 100% | Ponderação de pontos atribuídas |
|--|--------------------|---------------|-----------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------------------------|
| 3.2 Plano Operacional | | | | | | | |
| Perfeição do plano operacional | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Metodologia do plano de escala de serviço | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Flexibilidade do plano de escala de serviço | 4 | | | | | ✓ | 4 |
| Monitorização do desempenho | 1 | | | ✓ | | | 0,5 |
| Utilização da notificação obrigatória | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Aspeto social do plano de escala de serviço | 5 | | | | ✓ | | 4 |
| 3.3 Controlo da Qualidade | | | | | | | |
| Mecanismo de controlo interno e de terceiros | 1 | | | | ✓ | | 0,8 |
| Controlo de qualidade objetivo | 1 | | | | ✓ | | 0,8 |
| TOTAL | 20 | | | | | | 17,6 |

4. Infraestrutura de Contrato

| | Pontos disponíveis | Não aplicável | Não conforme 0% | Presumivelmente conforme 50% | Conforme 80% | Excelente 100% | Ponderação de pontos atribuídas |
|---|--------------------|---------------|-----------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------------------------|
| 4.1 Equipamento | | | | | | | |
| Cumprimento da legislação nacional relativa a armas/veículos/equipamento (se aplicável) | 4 | | | | | ✓ | 4 |
| Adequação de ferramentas para o plano operacional | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Cumprimento das condições de saúde e segurança no que toca ao manuseamento de equipamento | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Manutenção regular de ferramentas/equipamento | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Garantia de ferramentas e equipamento | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Acordos de responsabilidade para o manuseamento de ferramentas | 3 | | | | ✓ | | 2,4 |
| Formação especial para pessoal que manuseia ferramentas/equipamento | 1 | | | ✓ | | | 0,5 |
| 4.2 Apoio Técnico | | | | | | | |
| Prontidão de todo o equipamento de acordo com os requisitos de contrato | 0 | ✓ | | | | | 0 |

| | Pontos disponíveis | Não aplicável | Não conforme 0% | Presumivelmente conforme 50% | Conforme 80% | Excelente 100% | Ponderação de pontos atribuídas |
|---|--------------------|---------------|-----------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------------------------|
| Apoio técnico claro garantido para todo o equipamento | 2 | | | | | ✓ | 2 |
| TOTAL | 10 | | | | | | 8,9 |

5. Empresa de Serviços de Segurança Privada

| | Pontos disponíveis | Não aplicável | Não conforme 0% | Presumivelmente conforme 50% | Conforme 80% | Excelente 100% | Ponderação de pontos atribuídas |
|---|--------------------|---------------|-----------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------------------------|
| 5.1 Registo de experiência e percurso | | | | | | | |
| Gama de serviços fornecidos | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Tempo no mercado | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Cooperação atual/prévia com as autoridades | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Bom registo de saúde e segurança no trabalho | 2 | | | | ✓ | | 1,6 |
| Esquema de conciliação entre trabalho e vida privada | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Avaliação dos riscos de saúde e segurança | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Registo de confidencialidade e da informação do cliente | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Medidas de proteção de dados | 0 | ✓ | | | | | 0 |

5.2 Ética, Filosofia da Empresa e Código de Conduta

| | | | |
|---|---|---|-----|
| Compromisso de Responsabilidade Social da Empresa | 4 | ✓ | 2 |
| Documentação de abordagem ética à atividade | 0 | ✓ | 0 |
| Programa de continuidade da atividade | 1 | ✓ | 0 |
| Programa interno de conformidade/qualidade | 1 | ✓ | 0,5 |

| | | | |
|--------------|----------|--|------------|
| TOTAL | 8 | | 4,1 |
|--------------|----------|--|------------|

Resultado

Como resultado da avaliação da proposta a partir do exemplo acima, o adquirente tem agora uma visão geral para comparar o desempenho dos vários proponentes nos diferentes critérios de qualidade. Neste exemplo, o proponente tem o seguinte desempenho nos critérios de qualidade.

| Crítérios de qualidade | Pontos disponíveis | Pontos Atribuídos |
|--|--------------------|-------------------|
| Pessoal de Segurança Privada | 17 | 12,1 |
| Gestão de contrato | 5 | 4,0 |
| Operações de Contrato | 20 | 17,6 |
| Infraestrutura de Contrato | 10 | 8,9 |
| Empresa de Serviços de Segurança Privada | 8 | 4,1 |
| Total | 60 | 46,7 |

Anexo 2 – Critérios de exclusão, seleção e adjudicação

Este Anexo fornece uma visão geral dos critérios de exclusão, seleção e adjudicação que estão incluídos na legislação relativa à Contratação Pública na UE. Estes critérios apenas são aplicáveis a autoridades públicas que adquirem serviços de segurança privada. Os clientes privados também são encorajados a inspirarem-se nestes critérios.

1. CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO

| Os adquirentes públicos devem excluir dos concursos os proponentes que tenham sido condenados por sentença transitada em julgado por uma das seguintes razões: | Não conforme | Conforme | Observações |
|--|--------------|----------|-------------|
| Participação numa organização criminosa | | | |
| Corrupção | | | |
| Fraude | | | |
| Infrações terroristas ou infrações relacionadas com atividades terroristas | | | |
| Branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo | | | |
| Trabalho infantil e outras formas de tráfico de seres humanos | | | |
| Incumprimento das obrigações de pagamento de impostos ou de contribuições para a segurança social | | | |

| As autoridades adjudicantes podem excluir ou podem ser obrigadas por Estados-Membros a excluir proponentes da participação em concursos nas seguintes situações: | Não Conforme | Conforme | Observações |
|--|--------------|----------|-------------|
| Desrespeito do direito da União, internacional e nacional em matéria ambiental, social e laboral, assim como das convenções coletivas | | | |
| O proponente encontra-se em falência, | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| estado de insolvência ou processo de insolvência | | | |
| Falta profissional grave, o que levanta dúvidas quanto à integridade do proponente | | | |
| O proponente celebrou acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência | | | |
| Conflito de interesses | | | |
| Deficiências significativas ou persistentes na execução de um requisito essencial no âmbito de um contrato público anterior | | | |
| O proponente exerceu influência indevida do processo de tomada de decisão da autoridade adjudicante | | | |

Uma classificação "não conforme" em qualquer uma destas categorias obrigatórias conduz à desclassificação imediata do processo de concurso. Uma classificação "não conforme" em qualquer uma destas categorias opcionais pode conduzir à desclassificação do processo de concurso.

2. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

A habilitação para o exercício da atividade profissional

| Os proponentes podem ter de cumprir os seguintes requisitos: | Não Conforme | Conforme | Observações |
|---|--------------|----------|-------------|
| Inscrição num dos registos profissionais ou comerciais no seu Estado-Membro de estabelecimento | | | |
| Nos concursos de aquisição de serviços, se os proponentes tiverem de possuir uma autorização especial ou de ser membros de uma determinada organização para poderem executar o serviço em causa no seu país de origem | | | |

Capacidade económica e financeira

| Os proponentes podem ter de cumprir os seguintes requisitos: | Não Conforme | Conforme | Observações |
|---|--------------|----------|-------------|
| Ter um determinado volume de negócios anual mínimo, designadamente no domínio abrangido pelo contrato | | | |
| Os proponentes podem ter de fornecer informações sobre as suas contas anuais apresentando, por exemplo, o rácio entre ativos e passivos | | | |
| Um nível adequado de seguro contra riscos profissionais | | | |

A capacidade técnica e profissional

| Os proponentes podem ter de cumprir os seguintes requisitos: | Não Conforme | Conforme | Observações |
|--|--------------|----------|-------------|
| Nível suficiente de experiência, comprovado por referências adequadas de contratos executados no passado, por exemplo, uma lista dos trabalhos realizados pelo menos nos últimos cinco anos, acompanhada por certificados de execução satisfatória e resultados dos trabalhos mais importantes | | | |
| Certificados de habilitações literárias e qualificações profissionais do proponente ou do empreiteiro ou das do quadro de gestão da empresa, desde que não sejam avaliados como um critério de adjudicação | | | |
| Nos concursos para a aquisição de fornecimentos que impliquem operações de montagem ou instalação, a prestação de serviços ou a execução de obras, a capacidade profissional do proponente para prestar o serviço ou executar a instalação ou a obra em causa pode ser apreciada em função das suas capacidades, eficiência, experiência e fiabilidade | | | |

Uma classificação de "não conforme" em alguma das categorias pode conduzir à exclusão do adquirente do processo posterior de seleção/adjudicação. Se uma empresa é considerada como "supostamente conforme", pode ser solicitada informação adicional. "Supostamente conforme" será classificada como "conforme" relativamente aos critérios de exclusão e seleção.

3. CRITÉRIOS DE ADJUDICAÇÃO

O contrato será adjudicado à empresa que apresentar a proposta mais vantajosa em termos económicos, avaliada com base nos seguintes critérios:

- a)** preço ou custo, utilizando uma abordagem de custos do ciclo de vida
- b)** a melhor relação qualidade/preço, que deve ser avaliada com base em critérios que incluam aspetos qualitativos, ambientais e/ou sociais
- c)** qualidade, designadamente valor técnico
- d)** qualificações e experiência do pessoal encarregado da execução do contrato em questão, caso a qualidade do pessoal empregue tenha um impacto significativo no nível de execução do contrato
- e)** o fator custo pode igualmente assumir a forma de um preço fixo com base no qual os proponentes concorrem exclusivamente em termos de critérios de qualidade
- f)** Os Estados-Membros podem prever que os adquirentes não possam utilizar o preço como único critério de adjudicação.

Anexo 3 - Anúncios de Concurso

O Anúncio de Concurso é um documento importante que deve apresentar a informação necessária para um concurso específico. Embora as autoridades públicas tenham de cumprir a legislação que estabelece a informação incluída nos anúncios de concurso, os outros adquirentes também se devem inspirar no exemplo abaixo, apresentado na Diretiva europeia relativa aos Contratos Públicos 2014/24/UE, Anexo V, Parte C.

Informação a incluir em anúncios de concurso

- ★ Nome, número de identificação (se previsto na legislação nacional), endereço, incluindo código NUTS, telefone, fax, correio eletrónico e endereço Internet da autoridade adjudicante e, se for diferente, do serviço junto do qual podem ser obtidas informações complementares.
- ★ Correio eletrónico ou endereço Internet em que os documentos do concurso estarão disponíveis para acesso livre, direto, completo, a título gratuito.

Sempre que o acesso livre, completo, direto, a título gratuito, não estiver disponível pelas razões indicadas no artigo 53.o, n.o 1, segundo e terceiro parágrafos, uma indicação de como obter acesso aos documentos do concurso.
- ★ Tipo de autoridade adjudicante e principais atividades exercidas.
- ★ Se for o caso, indicação de que a autoridade adjudicante é uma central de compras ou de que existe ou pode existir outra forma de contratação conjunta.
- ★ Códigos CPV; quando o contrato estiver dividido em lotes, esta informação deverá ser fornecida para cada lote.
- ★ Código NUTS do local principal de execução das obras, no caso das empreitadas de obras, ou do local principal de entrega ou de execução, no caso dos fornecimentos e serviços; quando o contrato estiver dividido em lotes, esta informação deverá ser fornecida para cada lote.
- ★ Descrição do contrato: natureza e extensão das obras, natureza e quantidade ou valor dos fornecimentos, natureza e extensão dos serviços. Se o contrato estiver dividido em lotes, estas informações devem ser fornecidas para cada lote. Se for caso disso, descrição das eventuais opções.
- ★ Ordem de grandeza total estimada do(s) contrato(s); caso o contrato seja dividido em lotes, indicar esta informação para cada lote.
- ★ Admissibilidade ou proibição de variantes.
- ★ Prazo para a entrega ou o fornecimento de bens, a execução de obras ou a prestação de serviços e, na medida do possível, duração do contrato.
 - ★ No caso de um acordo-quadro, indicação da duração prevista do mesmo, declarando, se for caso disso, as razões para qualquer duração que exceda quatro anos; na medida do possível, indicação do valor, ou ordem de grandeza e frequência dos contratos a adjudicar, número e, quando apropriado, número máximo proposto de operadores económicos autorizados a participar.

- ★ No caso de um sistema de aquisição dinâmico, indicação da duração prevista do mesmo; na medida do possível, indicação do valor ou ordem de grandeza e frequência dos contratos a adjudicar.
- ★ Condições de participação, nomeadamente:
 - ★ Se for o caso, indicação de que se trata de um contrato público reservado a entidades cujo objetivo principal seja a integração social e profissional ou cuja execução está reservada no quadro de programas de emprego protegido;
 - ★ Se for o caso, indicação se a execução do serviço está reservada, por força de disposições legislativas, regulamentares ou administrativas, a uma profissão específica; referência da disposição legislativa, regulamentar ou administrativa relevante;
 - ★ Uma lista e uma breve descrição dos critérios relativos à situação pessoal dos operadores económicos que possam levar à sua exclusão, bem como dos critérios de seleção; nível(eis) mínimo(s) específico(s) das normas eventualmente aplicáveis; indicação das informações exigidas (autodeclarações, documentação).
- ★ Tipo de procedimento de adjudicação; se for o caso, justificação do recurso ao procedimento acelerado (no caso de concursos abertos, concursos limitados e procedimentos concorrenciais com negociação);
- ★ Se for o caso, indicação de que se trata de:
 - ★ Um acordo-quadro;
 - ★ Um sistema de aquisição dinâmico;
 - ★ Um leilão eletrónico (no caso de concursos abertos, concursos limitados ou procedimentos concorrenciais com negociação).
- ★ Se os contratos forem divididos em lotes, indicação da possibilidade de concorrer a um, vários e/ou a todos esses lotes; indicação de qualquer eventual limitação do número de lotes que podem ser adjudicados a um único proponente. Se os contratos não forem divididos em lotes, indicação dos motivos para tal, a não ser que esta informação seja fornecida no relatório individual.
- ★ Em caso de concurso limitado, de procedimento concursal com negociação, de diálogo concursal ou de parceria para a inovação, sempre que se recorra à possibilidade de reduzir o número de candidatos convidados a apresentar propostas, a dialogar ou a negociar: número mínimo e, eventualmente, máximo de candidatos previsto e critérios objetivos a aplicar para escolher os candidatos em questão.
- ★ Em caso de procedimento concursal com negociação, de diálogo concursal ou de parceria para a inovação, indicação, se for o caso, do recurso a um procedimento faseado a fim de reduzir progressivamente o número de propostas a negociar ou de soluções a discutir.
- ★ Se for o caso, condições particulares a que está sujeita a execução do contrato.

- ★ Critérios a utilizar na adjudicação do contrato ou contratos. Exceto se proposta economicamente mais vantajosa for identificada apenas com base no preço, os critérios que permitem definir a proposta economicamente mais vantajosa, bem como a respetiva ponderação, serão indicados quando não constarem do caderno de encargos ou, no caso de diálogo concorrencial, da memória descritiva.
- ★ Prazo para a receção das propostas (concursos abertos) ou dos pedidos de participação (concursos limitados e procedimentos concorrenciais com negociação, sistemas de aquisição dinâmicos, diálogos concorrenciais e parcerias para a inovação).
- ★ Endereço para onde as propostas ou os pedidos de participação devem ser enviados.
- ★ No caso de concursos abertos:
 - ★ Prazo durante o qual o proponente é obrigado a manter a sua proposta;
 - ★ Data, hora e local da abertura das propostas; c) Pessoas autorizadas a assistir à abertura das propostas.
- ★ Língua ou línguas que podem ser utilizadas nas propostas ou nos pedidos de participação.
- ★ Se for o caso, indicação de que:
 - ★ É aceite a apresentação eletrónica de propostas ou pedidos de participação;
 - ★ São utilizadas as encomendas eletrónicas;
 - ★ Será utilizada faturação eletrónica;
 - ★ Serão aceites pagamentos eletrónicos.
- ★ Informações sobre se o contrato está relacionado com um projeto e/ou programa financiado por fundos da União.
- ★ Designação e endereço do órgão responsável pelos processos de recurso e, se for caso disso, de mediação. Informações precisas sobre os prazos de recurso ou, se for caso disso, nome, endereço, telefone, fax e endereço de correio eletrónico do serviço junto do qual podem ser obtidas essas informações.
- ★ No caso de um contrato recorrente, prazo estimado para a publicação de novos anúncios.
- ★ Data de envio do anúncio.
- ★ Indicação sobre se o contrato é ou não abrangido pelo GPA.
- ★ Quaisquer outras informações relevantes.