



ESCOLHER O MELHOR VALOR NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

Um guia para organizações cliente privadas e públicas



WITH FINANCIAL
SUPPORT OF



ESCOLHER O MELHOR VALOR NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

Um guia para organizações cliente
privadas e públicas



ÍNDICE

Sumário executivo	6
Glossário	9
Introdução	11
Como utilizar este guia	12
Capítulo I – Compreender a necessidade de serviços de alimentação de qualidade	14
I. 1. Porquê um guia para a contratação de serviços de alimentação?	14
I. 2. O setor da restauração coletivas em revista	16
I. 3. A importância da qualidade	20
Capítulo II – Contexto legislativo da UE	22
II. 1. Diretiva da UE relativa aos Contratos Públicos	22
II. 2. Estratégia de contratos públicos na UE	23
Capítulo III – Definir qualidade	24
III. 1. Critérios qualitativos a considerar	25
III. 1. a. Recrutamento e condições de trabalho do pessoal	25
III. 1. b. Higiene e segurança alimentar	28
III. 1. c. Critérios nutricionais e qualidade dos alimentos	28
III. 1. d. Critérios de sustentabilidade	29
Capítulo IV – Transformação dos critérios de qualidade em propostas concretas	31
IV. 1. Antes da consulta	31
IV. 1. a. Visitas prévias	31
IV. 1. b. Elaboração das especificações e dos critérios	32
IV. 2. Durante o concurso	35
IV. 2. a. Comparação e seleção de propostas	35
IV. 2. b. Identificação de propostas anormalmente baixas	37
IV. 2. c. Critérios de adjudicação do contrato	37
IV. 3. Após a proposta	38
IV. 3. a. Garantir o devido cumprimento do contrato	38
IV. 3. b. Adaptação dos contratos para refletir mudança das circunstâncias	39

Anexo I - Definir o conteúdo do serviço	40
Repartição de responsabilidades entre a organização cliente e o fornecedor de serviços	40
Anexo II - Diretrizes de avaliação: Um exemplo sobre como Adjudicar Contratos com base nos Critérios de Qualidade	43
Passo 1 – Avaliar a importância da qualidade face ao preço	43
Passo 2 – Definir a importância das diferentes categorias e dos critérios de qualidade específicos	44
Categoria	44
Atribuição de importância	44
Passo 3 – Avaliação da qualidade	47
3. 1. Avaliação do preço	47
3. 2. Avaliação da qualidade	47
3. 4. Definição dos critérios de classificação	48
3. 5. Exemplo	49
3. 6. Resultado	55
Anexo III – Disposições legais	56
1. Contexto legislativo da UE pormenorizado	56
1.1. Diretiva da UE relativa aos Contratos Públicos	56
2. Critérios de exclusão, seleção e adjudicação	61
2. 1. Critérios de exclusão	61
2.2. Critérios de seleção (especificações necessárias)	63
2. 3. Critérios de adjudicação	66
3. Anúncios de Concurso	66



SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente guia foi elaborado no seguimento de uma série de consultas entre representantes da indústria e parceiros sociais nos Estados-Membros da UE por forma a assegurar a valorização da melhor relação qualidade/preço na contratação no sector da restauração coletiva. Este guia foi elaborado com o apoio da Comissão Europeia.

Embora a qualidade seja sempre uma consideração-chave, as organizações cliente centram-se normalmente no preço como critério de adjudicação mais objetivo, o elemento com menor probabilidade de ser contestado. As organizações cliente deparam-se também frequentemente com fortes restrições económicas e que conduzem à aplicação quase exclusiva do critério de preço mais baixo. A concorrência com base no preço apenas pode conduzir a um nivelamento por baixo em termos do serviço fornecido e de condições de trabalho na prática – com enormes perdas potenciais para clientes, trabalhadores, utilizadores e para a indústria em geral.

O sector da Restauração Coletiva é altamente competitivo e as empresas que o compõem e as organizações cliente devem promover uma concorrência não assente apenas no preço mas também na qualidade do serviço. O sector da Restauração Coletiva caracteriza-se também pela existência de utilizadores finais “cativos” – abrangendo grupos de consumidores tais como pacientes em hospitais ou alunos, utilizadores estes geralmente com pouca ou nenhuma possibilidade de escolha quanto ao serviço que lhes é prestado.

Ao mesmo tempo, uma vez que se trata de um setor de mão-de-obra intensiva, as empresas do sector da Restauração Coletiva dependem assim da força de trabalho para prestar serviços de qualidade. É importante assegurar o investimento adequado em recursos humanos oferecendo, por exemplo, formação adequada ao pessoal por forma a garantir que as suas competências correspondem às necessidades específicas da organização cliente. A dimensão social está bem patente neste guia, nomeadamente a necessidade de respeitar os acordos coletivos de trabalho em vigor no sector. Este guia oferece também uma perspetiva sobre a legislação da UE aplicável aos contratos públicos e explica a sua relevância para o sector da Restauração Coletiva.

Apesar do consenso generalizado no setor quanto à importância de valorizar a qualidade face ao preço, avaliar a qualidade continua a ser muito difícil. Para lançar algumas luzes quanto à melhor forma de definir e avaliar a qualidade atentámos em várias categorias onde a qualidade assume um papel primordial – desde as condições de trabalho aos critérios nutricionais, da higiene à sustentabilidade – avançando com ideias concretas para integrar o elemento qualidade nas diferentes fases dos concursos públicos. E para melhor ilustrar estes exemplos este guia analisa ainda as melhores práticas em diferentes Estados-Membros da UE.

Este guia avança com seis recomendações-chave para ajudar as Organizações Cliente na implementação de Consultas ao Mercado:

1. Escolher com base na melhor relação qualidade/preço: Ao definir os critérios de qualidade mais importantes e que estarão na base da seleção da melhor proposta, as organizações cliente devem dar espaço também à qualidade na seleção da melhor oferta, tentando não definir critérios de qualidade demasiado rigorosos. Ao definir critérios de qualidade, os clientes devem atentar também nas orientações e regras já existentes, especialmente os acordos coletivos em vigor no sector. A manutenção de regras já existentes dispensa assim o estabelecimento de regras novas a cada consulta e assegura também uniformidade na prestação deste tipo de serviços em condições de igualdade. A concorrência pode assentar assim mais na qualidade e na criatividade.



2. Rejeição de propostas anormalmente baixas que diminuem a qualidade dos serviços de alimentação contratados, e geram muitas vezes condições de trabalho menos adequadas.



3. Definição de uma repartição clara de responsabilidades: Embora o serviço seja quase exclusivamente fornecido pelo prestador de serviços, a organização cliente tem também responsabilidades no que diz respeito às instalações onde o fornecedor do serviço vai operar. A organização cliente deve disponibilizar serviços de qualidade ao fornecer infraestruturas adequadas (p. ex., para permitir que os prestadores de serviços possam cumprir critérios de sustentabilidade, as instalações devem possuir infraestruturas adequadas em matéria de preservação de alimentos e de manuseamento de desperdícios).



4. Envolver todas as partes no início do processo: É do interesse da organização cliente assegurar que os candidatos dispõem do máximo de informações possível sobre as instalações, utilizadores e qualidade do serviço requerido. Este guia recomenda o agendamento de visitas às instalações e sessões de perguntas e respostas no início de cada concurso, de modo a permitir que os candidatos possam apresentar propostas mais apropriadas.



5. Cumprimento dos prazos estabelecidos: A maioria das propostas contem indicações claras quanto ao calendário e prazos que os candidatos devem respeitar. Mas a organização cliente devem assumir compromissos também quanto a prazos necessários para avaliar ofertas e tomar decisões. Se a avaliação de ofertas for demasiado morosa, a dada altura as ofertas podem já não refletir a realidade financeira do momento (p. ex., inflação, indexação salarial).



6. Assegurar o cumprimento do contrato: uma vez tomada a decisão e adjudicado o contrato a um determinado prestador de serviços, a organização cliente deve acompanhar com regularidade o pleno cumprimento dos termos do contrato. Isto é muito importante para garantir uma concorrência sólida no mercado, assente no cumprimento das normas de qualidade acordadas. Os contratos devem incluir também uma cláusula de revisão anual e que atente em alterações das circunstâncias existentes a dado momento (p. ex., inflação, indexação salarial).



A qualidade é também subjetiva e depende grandemente dos requisitos específicos da organização cliente, razão pela qual este guia oferece um leque de considerações em matéria de qualidade que as organizações cliente podem considerar. Em anexo, sugerimos uma metodologia básica de classificação e avaliação de diferentes critérios, bem como um guia básico passo-a-passo a seguir no processo de adjudicação.



GLOSSÁRIO

Proposta anormalmente baixa: propostas cujo preço ou custos propostos parecem ser anormalmente baixos em relação aos trabalhos, fornecimento ou **serviços**. Para melhor avaliar esta situação os custos de mão-de-obra e os custos totais do contrato devem ser devidamente considerados. A Diretiva relativa aos Contratos Públicos prevê o afastamento de candidatos se o preço anormalmente baixo estiver relacionado com incumprimento dos acordos coletivos e sociais em vigor no sector ou de direitos laborais.

Melhor valor: este conceito pretende estabelecer um sistema com base no qual vários elementos relacionados com a qualidade do serviço são escalonados e ponderados face ao preço, de modo a avaliar a oferta que melhor se adapte às necessidades e preferências específicas do cliente, apresentando a oferta mais vantajosa do ponto de vista económico e que respeite os acordos coletivos em vigor no sector.

Concurso: procedimento usado para gerar candidaturas de empresas concorrentes a contratos de trabalho, fornecimento ou serviços num quadro de contratação.

Organização cliente: a organização que lança o concurso ou a entidade contratante que pretende serviços de alimentação. Neste guia, cliente são as empresas ou entidades contratantes dentro e fora da União Europeia, que preparam concursos ou que adquirem atualmente serviços de alimentação.

Contrato: conjunto de termos que vinculam a organização cliente à empresa de serviços de restauração no contexto da prestação de serviços. O contrato remete para um concurso público ou para a relação entre o cliente e o fornecedor do serviço (a empresa de serviços de restauração).

HACCP: ANÁLISE DE PERIGOS E CONTROLO DE PONTOS CRÍTICOS (HAZARD ANALYSIS CONTROL CRITICAL POINT - conjunto de princípios para a análise de riscos e controlo de pontos críticos). O HACCP permite garantir a proteção dos alimentos contra perigos biológicos, químicos e físicos em processos de produção que podem tornar o produto acabado inseguro. O sistema HACCP é relevante em todas as fases do serviço de alimentação, desde a receção e armazenamento de mercadorias até aos processos de produção e preparação de alimentos, incluindo embalagem e distribuição.

Prestador de serviços: neste guia, trata-se da empresa de serviços de alimentação ou de serviços de restauração coletiva.

Adjudicatário: a empresa à qual o contrato é adjudicado.

Proponente: a empresa candidata ao concurso lançado pelo cliente.

Proposta: oferta apresentada pelo fornecedor de serviços em resposta ao concurso. Pode referir-se também ao **sistema** através do qual uma construção ou um serviço, geralmente de natureza pública, é atribuído à pessoa ou empresa que oferece as melhores condições para a sua execução.

Convite à apresentação de propostas: concorrência entre vários fornecedores para executar um contrato. O conceito de concurso refere-se especificamente à adjudicação de um contrato no setor público ou privado. Os convites para apresentação de propostas são, por natureza, mais regulamentados no setor público do que no setor privado, com prazos legais definidos em termos de divulgação (o anúncio do concurso e o anúncio da atribuição).

Transferência de empresas: uma transferência de empresas ocorre quando um negócio ou parte de um negócio é adquirido por outra entidade patronal em resultado da fusão ou transferência da gestão, aplicando as respetivas disposições nacionais que transpõem a Diretiva 2001/23 / CE da UE relativa à aproximação das legislações dos Estados-Membros respeitantes à manutenção dos direitos dos trabalhadores em caso de transferência de empresas, estabelecimentos ou partes de empresas ou estabelecimentos.

Utilizador: “consumidor final”, o consumidor (por exemplo, estudantes/alunos, trabalhadores, idosos ou doentes) que usa o serviço do prestador de serviços. No setor de contratação de serviços de restauração os utilizadores são caracterizados pela sua natureza “cativa” - isto é, pessoas que geralmente têm poucas ou nenhuma oportunidade de escolherem o que comem ou onde; algo que é a organização cliente que define.



INTRODUÇÃO

Este guia tem como objetivo auxiliar os organismos públicos e empresas privadas na seleção de prestadores de serviços de alta qualidade em concursos com vista à contratação de serviços de restauração. Foi desenvolvido pelos parceiros sociais do sector de restauração, FoodServiceEurope (a federação que representa a indústria de restauração coletiva ao nível da UE) e EFFAT (Federação Europeia de Sindicatos de Alimentação, Agricultura e Turismo, a federação que representa trabalhadores no sector de restauração coletiva), em estreita cooperação com os parceiros sociais e representantes da indústria de todos os Estados-Membros da UE e com o apoio da Comissão Europeia. Este guia pretende incentivar as organizações cliente a atentarem devidamente nos critérios de qualidade na concessão de contratos e a não limitar a seleção às ofertas de preço mais baixo.

A definição de orientações claras assume um cariz mais importante sobretudo nos sectores onde a qualidade tem maior impacto na experiência do utilizador e onde os riscos resultantes de serviços de baixa qualidade são mais elevados. Ao lidar com utilizadores vulneráveis tais como pacientes em hospitais, idosos em lares de terceira idade ou crianças em idade escolar, o setor deve assegurar padrões de higiene excepcionalmente elevados; e dado o uso de produtos perecíveis, o setor deve garantir uma produção e conservação de qualidade. A estes pré-requisitos junta-se toda uma série de critérios de qualidade inerentes ao setor de fornecimento de refeições coletivas, tais como valores nutricionais, critérios de seleção, de sustentabilidade e éticos.

Este guia é o resultado do compromisso estabelecido por todas as partes neste setor no sentido de colocar estas considerações no cerne das decisões ao adjudicar contratos de serviços de alimentação. Este guia pretende avançar assim com orientações claras quanto à forma de definir qualidade no setor, os elementos a considerar ao estipular critérios de qualidade, e como valorizar a qualidade face ao preço na seleção de fornecedores. Está estruturado da seguinte forma:

Capítulo I oferece uma panorâmica sobre o setor de fornecimento de refeições coletivas e os motivos por trás da necessidade de seguir um guia deste tipo. Atenta nas especificidades dos diferentes grupos de utilizadores e estabelece as necessárias diferenças entre segmentos.

Capítulo II apresenta o quadro regulamentar da UE no âmbito do qual estas orientações foram estabelecidas. Embora o setor da restauração coletiva seja abrangido por um regime especial nos termos do Regulamento relativo a contratos públicos da UE, a legislação da UE avança ainda com perspetivas bastante úteis quanto à forma de atingir o equilíbrio certo entre preço e qualidade. No Anexo III avançamos com uma análise mais pormenorizada da legislação da UE sobre contratos públicos.

Capítulo III analisa a definição de qualidade e avança com uma série de critérios que as organizações cliente podem considerar no processo de seleção. Este capítulo ilustra também algumas das melhores práticas na Europa para melhor compreender a importância de avaliar a qualidade,

Capítulo IV avança com exemplos de aplicação de critérios de qualidade nos processos de consulta e de seleção. Reforça a necessidade de atentar nas expectativas do utilizador e avança com orientações quanto à forma de atentar sobretudo em ofertas de qualidade superior. Destaca ainda a necessidade de implementar mecanismos adequados de monitorização e avaliação, de forma a assegurar o devido cumprimento do contrato.

Com base nos critérios supra estabelecidos, o anexo deste guia oferece ainda uma série de ferramentas de apoio às organizações cliente na definição de critérios de qualidade, lançamento de consultas e adjudicação de contratos, explicando ainda como aplicar a legislação da UE relativa a contratação pública neste setor (mesmo que não seja obrigatória).

O QUE ESTE GUIA FORNECE

- Uma visão geral do setor e respetivas especificidades
- Um resumo prático da legislação da UE e iniciativas neste campo
- Diretrizes para as organizações que contratam serviços alimentares definirem a qualidade
- Melhores práticas na Europa
- Uma caixa de ferramentas para as organizações que contratam serviços alimentares selecionarem o melhor valor nos procedimentos de adjudicação

Como utilizar este guia

Compreender o setor de restauração colectiva

pág. 10- 17



Definir a qualidade

pág. 21 - 26

Anexo II pág. 36-39



Elaboração de critérios

pág. 28-29

Anexo II pág. 36-39

Anexo III pág. 49-52



Convite à apresentação de propostas

pág. 27-33

Anexo I pág. 34-41



Exemplos e ferramentas

Anexo II pág. 35-36

Anexo II pág. 41-48

Anexo III pág. 49-55



Sugestões e recomendações

pág. 21-33



Os utilizadores deste guia devem:

- 1.** Avaliar os critérios de qualidade a valorizar o serviço a fornecer, com base nos critérios definidos no Capítulo III e apresentados depois no Anexo II;
- 2.** Definir o caderno de encargos, em conformidade com os acordos coletivos em vigor no sector e com base na legislação da UE (Capítulo II e Anexo III) ou nas melhores práticas nacionais (Capítulo III);
- 3.** Implementar concursos claros e com prazos definidos, seguindo os passos apresentados no Capítulo IV e exemplificados nos Anexos I, II e III.



CAPÍTULO I - COMPREENDER A NECESSIDADE DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO DE QUALIDADE

I. 1. Porquê um guia para a contratação de serviços de alimentação?

O setor de Restauração Coletiva oferece um contributo importante para a economia europeia, mas tem também desafios importantes pela frente. Com um elevado número de empresas a operar num espaço comercial relativamente limitado, a concorrência pode ser assim renhida. Mas os principais desafios prendem-se com as especificidades deste setor regido por uma relação tripartida entre o operador de restauração coletiva, organização cliente e utilizador. As empresas de restauração coletiva dependem muitas vezes de contratos com clientes de duração limitada com graus de flexibilidade aos quais operadores e força de trabalho têm de se adaptar. Adicionalmente os decisores nas organizações cliente não são normalmente os utilizadores do serviço, gerando assim uma tendência para optar por ofertas mais baratas em detrimento da qualidade das refeições e do serviço fornecido.

A concorrência assente no preço apenas pode afastar do mercado as empresas que oferecem serviços mais personalizados ou de maior qualidade e, o que é mais grave, conduzir a um nivelamento por baixo em termos de qualidade do serviço fornecido e de condições de trabalho – com enormes perdas potenciais para clientes, trabalhadores, utilizadores e para a indústria em geral.

Este guia pretende combater esta tendência, colocando a qualidade no centro das propostas de fornecimento de serviços alimentares e evitando riscos de concorrência deturpada e injusta. Ao avançar com orientações claras quanto à forma como as organizações cliente podem valorizar a qualidade, pretendemos facilitar assim a adjudicação de contratos com base na melhor relação qualidade/preço de modo a aumentar a transparência e gerar maiores sinergias entre organizações cliente e candidatos.

O setor de serviços de alimentação deve ir ao encontro, mas tentar superar também as expectativas dos utilizadores. Os utilizadores europeus esperam **qualidade**; um **amplo leque** de alimentos variados; um ambiente **confortável** e esteticamente agradável (acústica, decoração, mobiliário, etc.); **métodos de distribuição apelativos e variados**; ênfase no **valor nutritivo; higiene e segurança** impecável de produtos alimentares e informação sobre refeições servidas. O cumprimento de todas estas exigências, tendo em conta o preço, pode constituir um grande desafio, sobretudo num setor que enfrenta uma concorrência acrescida em termos de serviços de restauração comercial.

Num setor altamente dependente da sua força de trabalho, qualidade implica também assegurar condições de trabalho e níveis de remuneração adequados, cumprindo os acordos coletivos em vigor no sector, formação apropriada, disposições em matéria de saúde e de segurança, relações construtivas entre empregador e colaborador, bem como reconhecer valor quando os fornecedores de serviços vão além das obrigações legais ou contratuais.

As organizações cliente que contratam serviços alimentares não têm tarefa fácil. Têm de escolher entre a melhor solução que tenha em conta as suas necessidades e restrições, em particular restrições financeiras, respeitando ao mesmo tempo as práticas profissionais e as várias disposições e regulamentos inerentes a serviços de alimentação. Embora a qualidade seja sempre uma consideração-chave, as organizações cliente atentam normalmente no preço como critério de adjudicação mais objetivo com menor probabilidade de ser contestado. E, uma vez que se deparam frequentemente com restrições económicas estritas, isto pode conduzir a uma aplicação quase exclusiva do critério de preço mais baixo.

Este guia **ajuda as organizações cliente que contratam serviços de alimentação** na preparação de concursos com vista a selecionar a oferta que melhor se adequa às necessidades de todos os grupos envolvidos: organizações cliente, fornecedores de serviços e utilizadores.

Este guia pretende chamar a atenção das organizações cliente que contratam serviços de alimentação para a importância de assegurar um rigoroso controlo de qualidade durante a vigência do contrato. De facto, a falta de controlos adequados conduz muitas vezes a uma distorção da concorrência.

Colocar a qualidade no centro da decisão na adjudicação de contratos em conjunto com o preço pode motivar também as empresas de serviços de alimentação que promovem o **respeito pelos valores sociais** no seu seio, para além dos acordos coletivos em vigor no sector, ou que colocam maior ênfase na **qualidade** da sua oferta de serviços.

Em suma, e com base num guia anterior inicialmente publicado em 2006, este guia pretende promover uma maior transparência no processo de seleção e de adjudicação, de forma a assistir na quantificação da qualidade para refletir melhor as necessidades de todas as partes envolvidas e aspirar a padrões de qualidade mais elevados no setor de fornecimento de refeições.

I. 2. O setor da restauração coletivas em revista

O sector da restauração coletiva é um setor único e significativamente diferente de outros tipos de serviços de alimentação – os serviços na restauração coletiva são externalizados por parte de uma organização terceira a uma empresa especializada e com base num contrato.

O sector da restauração coletiva na UE inclui os serviços necessários para a preparação e fornecimento de refeições a pessoas que trabalham e/ou vivem em comunidades: administrações, creches, escolas, hospitais, lares de terceira idade, prisões, quartéis, etc. Quando estas atividades são confiadas a um prestador de serviços, estamos na presença de um contrato de restauração coletiva.

Os contratos de restauração coletiva têm as seguintes características:

- existência de um contrato escrito entre a organização cliente e o fornecedor de serviços,
- uma obrigação de cumprimento dos acordos existentes implementados, p. ex., acordos coletivos em vigor no sector no respetivo país ou outras condições aplicáveis a transferências de gestão ao abrigo das regras da UE relativas a transferência de empresas,
- um grupo bem definido de utilizadores que muitas vezes não tem possibilidade de escolher o serviço que lhe é fornecido (os chamados "consumidores cativos"),
- restrições especiais decorrentes do facto de o serviço ser fornecido nas instalações da organização cliente, segundo o método de organização específico dessa organização,
- um preço social que é significativamente mais baixo do que o preço de uma refeição em estabelecimentos de alimentação comerciais.

Em números

Uma sondagem levada a cabo pela Gira Food Service em 15 países da UE verificou que em 2013, os operadores de restauração coletiva produziram **6,1 mil milhões de refeições, com um volume de negócios de 25,4 mil milhões de euros.**

Os 15 países da UE analisados representam:

- **88%** do total **do mercado de restauração social nos 28 estados-membros da UE** avaliado em **82 mil milhões de euros (incluindo serviços geridos internamente)**
- **93%** do total **do volume de negócios do sector da restauração coletiva dos 28 estados-membros da UE (27,3 mil milhões de euros)**

SERVIÇOS ALIMENTARES NA EUROPA EM REVISTA

+ de 600 000
trabalham no
setor em toda a
Europa



+ de 6 mil
milhões de
refeições
preparadas
anualmente



67 milhões de
consumidores
servidos
diariamente



Total do volume
de negócios
de **+ de 24,4**
mil milhões
de euros
anualmente

Crescimento contínuo

Apesar do progresso sem precedentes durante a última década em termos de desenvolvimentos e telecomunicações online, as distâncias e tempo de deslocação até ao local de trabalho continuam a aumentar para muitas pessoas, bem como a tendência dos cabeças de casal trabalharem ambos fora de casa.

A externalização de serviços aumentou em todos os setores uma vez que as empresas e outras organizações - tanto no setor privado como no público - estão cada vez mais cientes do facto de que a contratação de serviços de alimentação permite afetar mais atenção, tempo e recursos ao seu core-business, além de constituir uma mais-valia para a organização cliente e para o utilizador final.

Paralelamente, as empresas de fornecimento de refeições também se tornaram mais profissionais na sua prestação de serviços, por exemplo, oferecendo especialistas de nutrição para a conceção de menus personalizados para grupos de clientes específicos, p. ex., crianças em idade escolar.

I. 2. b. Intervenientes**Quem são as organizações cliente?**

Clientes no sector de restauração coletiva são as organizações que subcontratam a preparação e o fornecimento de refeições a um fornecedor de serviços. Estes podem ser organismos privados e públicos e abranger empresas, administrações públicas, creches, escolas, hospitais, lares, prisões, quartéis, etc.

Quem são os prestadores de serviços?

Os prestadores de serviços vão desde empresas pan-europeias ou globais a empresas locais, e a sua função pode ir desde a simples assistência técnica no fornecimento de refeições preparadas até à gestão total dos serviços alimentares nas instalações do cliente. Os "prestadores de serviços" incluem o pessoal que presta o serviço nos termos do contrato da empresa. As empresas são obrigadas a cumprir as obrigações decorrentes da Diretiva

do Conselho relativa à proteção dos direitos dos trabalhadores em caso de transferência de empresas, tal como implementado em termos nacionais.

Quem são os utilizadores?

O setor de restauração coletiva tem características muito particulares dada a necessidade de atentar nas necessidades específicas dos diferentes tipos de utilizadores que definem em grande medida o tipo de serviços que serão necessários. Isso deve-se ao facto de os utilizadores no setor serem normalmente pessoas vulneráveis, com requisitos muito específicos no que toca à alimentação:

- Nas escolas, os utilizadores são **crianças em idade escolar**: requisitos alimentares como valores nutricionais, refeições variadas e equilibradas são cruciais, bem como a apresentação dos alimentos e simpatia do pessoal. As escolas podem contratar, por exemplo, pessoal para olhar pelas crianças em idade escolar durante o serviço de fornecimento de refeições, que devem cumprir as regras e instruções gerais recebidas da Direção da escola e os requisitos estabelecidos pelas autoridades na área da educação, da saúde e outras com competência na matéria. São responsáveis pela manutenção da ordem e pela comunicação de incidentes aos seus superiores e aos diretores das escolas. Pode ser também necessária assistência às crianças em idade escolar em algumas tarefas, como descascar alimentos. Devem, portanto, ter um conhecimento básico de primeiros-socorros, regulamentos técnico-sanitários e condições de higiene e segurança dos alimentos, bebidas e respetiva conservação. Nas escolas, muitos prestadores de serviços fornecem menus adaptados às crianças em idade escolar com alergias alimentares e intolerâncias alimentares.
- No caso dos hospitais, os utilizadores são os **pacientes**: as refeições devem ser adaptadas às necessidades de cada um e a higiene é crucial para evitar qualquer risco de contaminação cruzada. O plástico de utilização única e a eliminação de resíduos são também elementos-chave que distinguem o fornecimento de refeições em hospitais dos de outros segmentos, bem como a necessidade de fornecer refeições a horas específicas.
- Nos lares, os utilizadores são **idosos**: isso pode implicar requisitos alimentares especiais, bem como mais assistência no fornecimento de refeições.
- Nas empresas privadas ou na administração pública, os utilizadores são os **colaboradores**: isso pode implicar uma maior exigência em termos de escolha e variedade, sendo que os critérios de qualidade são cada vez mais valorizados, desde a aquisição responsável de alimentos junto de fontes fiáveis, de origem biológica ou proveniente de produtores locais.

Outros utilizadores incluem o exército e as forças de segurança do estado, forças de segurança local em quartéis; reclusos; estudantes nas universidades, etc.



DEFINIÇÃO DA QUALIDADE PARA CRIANÇAS EM IDADE ESCOLAR - FOODSERVICEEUROPE

A FoodServiceEurope desenvolveu uma **Norma de Alimentação Escolar Modelo**, com o objetivo de melhorar a qualidade da alimentação nas escolas e a capacidade de as crianças europeias aprenderem e manterem práticas alimentares saudáveis.

A Norma de Alimentação Escolar Modelo fornece orientações sobre os alimentos e bebidas fornecidos pela escola durante e fora da hora de almoço, incluindo recomendações com base na alimentação e com base nos nutrientes para os principais grupos etários representados no ambiente escolar na Europa.

De acordo com o princípio mais fundamental de uma dieta saudável, a variedade está na base desta norma, sendo recomendado que as escolas forneçam uma grande variedade de alimentos ao longo da semana, oferecendo diversidade em termos de fruta, vegetais, grãos, hidratos de carbono, carne, peixe e laticínios servidos.

Para além da orientação com base nos alimentos, ou seja, as recomendações em termos de variedade de alimentos a fornecer e a frequência relacionada, a norma fornece recomendações com base nos nutrientes, de forma a assegurar que os alimentos fornecidos são de elevada qualidade nutricional e que a composição das refeições escolares com estes alimentos contribui para o equilíbrio nutricional.

Também se recomenda que as escolas efetuem os ajustes razoáveis para os alunos com requisitos particulares, por exemplo, de forma a refletir as necessidades médicas, dietéticas e culturais, e incluindo diretrizes para estruturar um ambiente escolar propício a uma alimentação saudável.

Estas recomendações não se destinam a substituir as normas nacionais existentes, mas sim para fornecer um padrão de referência da indústria na Europa e completar as orientações existentes, sempre que seja útil. [Consultar o guia online.](#)

I. 3. A importância da qualidade

A existência de características intrínsecas ao setor restauração coletiva obriga as organizações cliente a estarem particularmente atentas à qualidade nos seus procedimentos de seleção:

- Os serviços de alimentação têm de lidar com **mercadorias e produtos frescos rapidamente perecíveis**, sendo que os riscos para a saúde serão elevados se a qualidade não for devidamente assegurada. A **saúde e segurança dos alimentos tem de ser totalmente garantida** de modo a evitar riscos de intoxicação alimentar ou problemas alimentares a longo prazo.
- O sector de restauração coletiva **serve muitas vezes segmentos vulneráveis da população**, pelo que a qualidade do serviço e dos alimentos fornecidos pode ser fundamental para o bem-estar dos utilizadores; p. ex., nas escolas, lares de terceira idade e hospitais. O setor de restauração coletiva foi adaptado para atentar nestas especificidades, com pessoal especializado incluindo, p. ex., a conceção de menus por parte de nutricionistas, a monitorização e análise de riscos exigidas pelas organizações cliente.
- Os utilizadores estão sujeitos às escolhas feitas pelas organizações cliente e têm **pouco ou nenhum controlo sobre a qualidade dos alimentos que consomem**, daí que seja importante manter uma reputação positiva do setor, projetando uma imagem de um setor ciente da extrema importância da qualidade para os seus utilizadores.
- Uma vez que se trata de um **setor com mão-de-obra intensiva**, as empresas de restauração coletiva dependem da sua força de trabalho para fornecerem serviços de qualidade. Certificar-se de que os colaboradores são tratados de forma justa e que lhes são garantidos todos os direitos, e que são feitos os investimentos certos ao nível de recursos humanos, incluindo ações de formação, revela-se assim fundamental.

As decisões assentes exclusivamente no preço tendem a **conduzir a uma redução da qualidade**:

- **das refeições** (p. ex. através de uma redução do custo de abastecimentos de produtos alimentares, redução dos níveis de higiene e de segurança alimentar)
- **do serviço** (p. ex. através de uma redução do pessoal, recurso a pessoal menos qualificado, etc.)
- **das condições de trabalho** (p. ex. através de uma proliferação de trabalho ilegal ou não declarado; redução dos custos de trabalho por via da aplicação errada de outros acordos de contratação coletivas que podem ser mais baratos e permitir que o prestador de serviços privilegie uma oferta mais baixa).

Escolher o preço mais baixo pode também ter um forte impacto na concorrência, impossibilitando a entrada de ofertas de maior qualidade (e preço superior) no mercado. É crucial manter uma concorrência saudável no processo de contratação de modo a dar mais espaço à qualidade e à criatividade, evitando uma concorrência injusta impulsionada

por preços baixos irrealistas. Por outro lado, se uma organização cliente definir um preço máximo para uma proposta que não reflita realisticamente as especificações exigidas, corre-se o risco de não serem apresentadas quaisquer propostas a concurso. As organizações cliente **devem** avaliar cuidadosamente se os preços máximos estão em consonância com as especificações definidas.

No geral, a adjudicação de contratos de serviços de alimentação com base exclusivamente no preço é prejudicial para o setor e para a economia europeia no seu todo. Esta prática pode incentivar as empresas a reduzirem os custos o mais possível, muitas vezes em detrimento da qualidade das refeições e dos serviços fornecidos. Pode ser prejudicial para a promoção de dietas saudáveis e sustentáveis, uma consideração vital que deve estar na base do fornecimento de refeições, particularmente para grupos de consumidores vulneráveis.



CAPÍTULO II - CONTEXTO LEGISLATIVO DA UE

II. 1. Diretiva da UE relativa aos Contratos Públicos

A União Europeia desenvolveu um amplo quadro legislativo para abranger os contratos públicos. O principal instrumento legal é a Diretiva 2014/24 relativa aos Contratos Públicos¹.

A Diretiva relativa aos Contratos Públicos define as **regras para os contratos públicos na União Europeia**, incluindo os tipos de procedimentos, os critérios de exclusão, seleção e adjudicação que as organizações cliente públicas ("autoridades contratantes") devem cumprir. No entanto, o quadro legal da UE não rege os concursos envolvendo compradores privados; estes têm a liberdade de escolher os critérios que considerem adequados para a celebração do contrato. No entanto, os parceiros sociais incentivam os compradores privados a inspirarem-se na legislação da UE e atentarem na mesma nos seus processos de adjudicação.

Por norma, as regras da UE obrigam as empresas ou organizações que participam num concurso a cumprirem as obrigações em vigor em matéria ambiental, social e laboral, tal como estipulado pela legislação da União Europeia, direito nacional e acordos coletivos em vigor no sector, ou determinadas disposições em matéria de direito do trabalho, sociais, ambientais e internacionais².

O setor restauração coletiva está fora do âmbito de aplicação da Diretiva e é abrangido pelo regime mais restrito aplicado aos serviços sociais e outros serviços específicos fornecidos nos termos dos artigos 74 e seguintes da Diretiva quando os contratos ultrapassam um determinado patamar – 750 000 euros. Os Estados-Membros não estão assim vinculados à maioria das regras definidas na Diretiva. Devem, no entanto, instituir regras nacionais para a adjudicação destes serviços, de forma a assegurar que as autoridades contratantes cumprem os princípios da transparência e da igualdade de tratamento dos operadores económicos. As regras a adotar em termos de procedimentos a nível nacional devem permitir igualmente que as autoridades contratantes atentem nas especificidades dos serviços em causa.

Independentemente do seu âmbito de aplicação, a legislação da UE avança ainda com considerações bastante válidas quanto à melhor forma de contrabalançar preço e qualidade. No Anexo III fornecemos mais informações sobre a legislação em causa, bem como sobre as regras da UE relativas a critérios de exclusão, seleção, adjudicação e anúncios de adjudicação e que funcionam assim como orientações para as organizações cliente (não são obrigatórias, mas oferecem um quadro útil).

¹ Diretiva 2014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 26 de fevereiro de 2014 relativa aos contratos públicos e que revoga a Diretiva 2004/18/CE, JOUE L 94 de 28/3/2014, p. 65

² Enumeradas exaustivamente no Anexo X da Diretiva 2014/24/UE.

II. 2. Estratégia de contratos públicos na UE

A nova diretiva relativa aos contratos públicos avança com orientações com vista a uma maior flexibilidade na adjudicação. Marca o início de uma mudança de uma "abordagem meramente administrativa" para uma "abordagem estratégica e centrada nas necessidades". A Diretiva de 2014 relativa aos Contratos Públicos não foi implementada de forma coerente por todos os Estados-Membros da UE e, na prática, os fornecedores de serviços não tiraram pleno partido das novas possibilidades de utilização dos contratos públicos como ferramenta estratégica para apoiar objetivos sustentáveis, em matéria de política social e de inovação. Para suprir estas lacunas na transposição para as legislações nacionais, a Comissão Europeia publicou em outubro de 2017 uma Comunicação sobre como "Dinamizar a contratação pública na Europa e em benefício da mesma" ³.

Esta Comunicação define uma série de iniciativas com vista a melhorar a prática da contratação pública na UE, incluindo a atualização do Guia Comprar Social (ver abaixo) e avança com orientações para inovar no processo de contratação. A Comissão pretende reforçar também a troca de melhores práticas relativamente a contratos estratégicos em diferentes setores e está empenhada no sentido de promover o desenvolvimento de guias para o sector sobre a seleção do que é mais vantajoso nos procedimentos de adjudicação. Outra secção da estratégia aborda a questão da profissionalização das organizações cliente públicas, oferecendo documentos de orientação para ensinar os clientes o que devem ter em conta no procedimento de adjudicação.

Os Estados-Membros são, ao mesmo tempo, incentivados a comprometerem-se no sentido de desenvolverem ações voluntárias mas concretas no terreno de modo a complementar os esforços da Comissão.

As organizações cliente também são incentivadas a consultarem o [Guia Comprar Social da UE](#) que fornece recomendações úteis sobre atentar nos critérios sociais na contratação pública. O guia está atualmente em fase de revisão.

³ Comunicação da Comissão Europeia COM(2017)572, Dinamizar a contratação pública em benefício da Europa, acessível em [...](#)



CAPÍTULO III - DEFINIR QUALIDADE

Este capítulo oferece uma série de orientações para as organizações cliente que devem ser consideradas na elaboração de cadernos de encargos, comparação de propostas e seleção de prestadores de serviços. A lógica desta ênfase na qualidade, como é explicado na introdução, reside na necessidade de assegurar que o setor valoriza a qualidade das propostas e não decida apenas com base nos critérios de preço. A lista de critérios abaixo deve ser cuidadosamente avaliada pelas organizações cliente para compreenderem quais os critérios de qualidade mais importantes para os respetivos utilizadores e onde sentem que mais qualidade proporciona maior valor. Isto muda muito provavelmente consoante o caso.

Esta não é uma lista restritiva, mas pretende oferecer uma panorâmica que pode servir de orientação na reflexão ao abordar os procedimentos de adjudicação. Esta lista reflete a variedade de critérios de qualidade considerados benéficos para todos os intervenientes no setor e pode ajudar a determinar o preço aproximado que as organizações cliente estão dispostas a pagar na externalização de serviços de alimentação.

Quaisquer critérios qualitativos em consideração num concurso devem ser relacionados com o assunto do contrato e não com a empresa candidata, e devem abranger o que é esperado em termos da prestação de serviços concreta.

Este capítulo aborda apenas aquilo que pode ser considerado qualidade e não estabelece qualquer metodologia para ponderação de diferentes critérios qualitativos (no Anexo I apresentamos uma metodologia relativa aos critérios de classificação e ponderação). No capítulo seguinte, este guia oferece também algumas orientações quanto à forma de incluir estes critérios em cada fase do processo de concurso.

De salientar que já foram concebidos guias especializados incidindo nos critérios abaixo referidos. Os Estados-Membros são incentivados a consultar os guias ao definirem critérios qualitativos⁴.



RECOMENDAÇÃO

As organizações cliente devem ter plena consciência dos guias ou convenções de qualidade já implementados no respetivo Estado-Membro antes da redação de documentos de concurso. É importante que estes guias sejam respeitados na íntegra.

⁴ Estes incluem, p. ex., o Guia Comprar Social da UE, enumerado no capítulo anterior, ou o Relatório Técnico sobre a Contratação Pública em matéria de Alimentação Saudável nas Escolas da UE (Comissão Europeia e Presidência Maltesa da UE, 2017), entre outros.

III. 1. Critérios qualitativos a considerar

Apesar dos exemplos de critérios qualitativos abaixo apresentados, as organizações cliente devem atentar no facto de que os critérios relacionados com o cumprimento dos requisitos legais devem ser obrigatórios, ou seja, os candidatos devem ser excluídos do processo quando a sua proposta não cumpre estes critérios. De entre os critérios obrigatórios contam-se, por exemplo, o cumprimento de todas as disposições em matéria de direito do trabalho ou a apresentação do seguro de responsabilidade adequado. Para mais exemplos sobre estes critérios consulte o Anexo II.

O Anexo III avança ainda com uma lista de critérios de exclusão (obrigatórios), seleção e adjudicação, conforme definido na legislação da UE relativa aos contratos públicos. Embora estes critérios não sejam necessariamente obrigatórios, incentivamos todas as organizações cliente a tê-los em devida conta.

III. 1. a. Recrutamento e condições de trabalho do pessoal

Condições de trabalho devidamente reguladas e trocas de informação e consultas entre empregadores e funcionários reduzem não só potenciais disputas como, e acima de tudo, riscos de saúde e segurança. Além disso, estruturas de remuneração justas e transparentes têm um impacto positivo na retenção de pessoal experiente, na sua motivação e satisfação laboral e, por conseguinte, na qualidade do seu desempenho. Para escolherem fornecedores de serviços de boa qualidade, as organizações cliente devem solicitar aos candidatos evidências do seu cumprimento das condições de emprego obrigatórias por lei e se têm em prática outros sistemas favoráveis para o seu pessoal.

Ao participarem num concurso as empresas proponentes devem demonstrar que cumprem integralmente acordos coletivos setoriais em vigor nas suas respetivas jurisdições e as leis laborais locais (elementos que apontem para a existência de trabalho ilegal ou não declarado devem ser excluídos logo à partida). As qualificações e tratamento do pessoal, bem como as políticas da empresa que garantem igualdade de oportunidades também devem ser devidamente consideradas. Uma vez que a restauração coletiva é uma atividade com mão-de-obra intensiva, a qualidade da gestão e as competências do pessoal afeto ao cumprimento do contrato podem fazer a diferença no dia-a-dia.

- A organização cliente deve assegurar que a **organização de recursos humanos prevista pelos candidatos corresponde ao serviço necessário** e está em linha com o teor das propostas apresentadas. Por exemplo, um candidato que declare na sua proposta que optará pela oferta de produtos frescos não pode afirmar ao mesmo tempo que é possível trabalhar com uma equipa de cozinheiros e assistentes muito pequena ou com fracas competências.
- **O cumprimento de obrigações**, tais como o pagamento das contribuições para a segurança social e impostos, bem como os seguros apropriados para o pessoal, devem ser cuidadosamente verificados e serão causa para exclusão caso não possam ser comprovados.

- O cumprimento dos **direitos dos trabalhadores deve ser assegurado**, de acordo com a legislação nacional e europeia relativa à representação, informação e consulta dos trabalhadores. Isto assume particular importância em caso de transferências de empresas, de acordo com **os requisitos das regras nacionais que implementam** a Diretiva do Conselho 2001/23/CE de 12 de março de 2001 relativa à aproximação das legislações dos Estados-Membros respeitantes à proteção dos direitos dos trabalhadores em caso de transferência de empresa, negócio ou parte de uma empresa ou negócio, sendo que neste caso devem ser definidas as respetivas regras.
- As organizações cliente devem assegurar que o **peçoal recebe a devida formação com carácter regular sobre manuseamento de produtos alimentares**, por forma a garantir padrões elevados de higiene e segurança alimentar. Isto é particularmente importante no setor de restauração coletiva dados os riscos elevados se os alimentos não forem devidamente manuseados, tais como riscos de intoxicação alimentar ou contaminação cruzada nos hospitais. As horas e o teor da formação ministrada por formadores internos e externos devem ser também devidamente considerada.
- As **qualificações gerais do peçoal** devem ser também consideradas, tais como o número de pessoas, o nível de experiência, o nível de formação profissional recebido, o plano de formação durante a vigência do serviço ou critérios mais amplos como práticas de valorização e motivação do peçoal. No âmbito de um acordo assinado em 1999, a EFFAT (Federação Europeia de Sindicatos do Sector da Alimentação, Agricultura e Turismo) e a FoodServiceEurope comprometeram-se no sentido de promoverem ações de formação especializada no setor dos serviços alimentares.

Adicionalmente **outros elementos que podem ser considerados** são: o recrutamento de pessoas socialmente desfavorecidas ou portadoras de deficiência, sempre que isso seja compatível com a natureza do serviço a fornecer; a promoção da igualdade de oportunidades para homens e mulheres e de não discriminação por motivos de raça; as oportunidades dadas pela empresa a pessoas fora da força de trabalho normalmente visada – p. ex. pessoas com mais de 50 anos ou desempregadas há muito tempo.

GARANTIR A FORMAÇÃO ADEQUADA DO PESSOAL - BÉLGICA

A Bélgica atualmente possui um centro de formação por região, subsidiado por uma percentagem (cerca de 0,6%) dos salários pagos pelos empregadores. Estes centros de formação permitem que os trabalhadores do setor de restauração coletiva façam uma formação especializada para um maior desenvolvimento das suas competências.

Os parceiros sociais na Bélgica salientam, no entanto, que é importante os empregadores respeitarem o direito dos funcionários de participar nesses programas de formação e incentivarem-nos a fazê-lo proporcionando tempo aos funcionários para efetuarem as formações.

RECOMENDAÇÃO

As organizações clientes devem considerar que formação específica especializada necessita o pessoal que trabalha na sua organização para fornecer serviços ideais, p. ex., trabalhar com nutricionistas para escolas, formações especiais no manuseamento de produtos alimentares para hospitais, etc.

III. 1. b. Higiene e segurança alimentar

O respeito pelas orientações claras em matéria de higiene e segurança alimentar é de vital importância para o setor de restauração coletiva, tendo em conta que os riscos de consumo de produtos inseguros pode ser muito elevado. Os critérios de higiene e de segurança alimentar a serem considerados incluem:

- **controlo da oferta alimentar**, em particular a rastreabilidade e identificação da origem dos produtos alimentares
- **processos e métodos de monitorização e avaliação da qualidade** (qualidade dos alimentos, qualidade do serviço, receção, informação, etc.)
- **cumprimento com a relevante legislação da UE e nacional:** Regulamento Europeu (CE) n.º 852/2004 relativo à higiene dos produtos alimentares e regulamentos nacionais sobre segurança e higiene alimentar. Os candidatos devem ser convidados a comprovarem a sua capacidade para cumprir as disposições legais nesta área e o seu perfeito conhecimento dos procedimentos com base no sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo (HACCP) da Organização das Nações Unidas para a Agricultura e Alimentação (FAO).

Quanto a critérios de segurança mais amplos, a organização cliente deve definir os requisitos de segurança a respeitar nas instalações onde o serviço é fornecido:

- **prevenção de risco** (introdução de um plano de prevenção de risco, formação de equipas de segurança, cumprimento do plano de prevenção por parte da equipa, etc.)
- **proteção de funcionários e utilizadores:** proteção coletiva e individual
- procedimentos de intervenção de **emergência**.

III. 1. c. Critérios nutricionais e qualidade dos alimentos

A qualidade nutricional dos produtos alimentares é uma prioridade crescente no setor com o advento da crescente adoção de estilos de vida saudáveis. Isto é particularmente importante nas escolas, onde os pais querem ensinar os seus filhos a adotarem hábitos alimentares saudáveis o mais cedo possível de modo a impedirem riscos de obesidade. E é cada vez mais importante no sector privado, com os funcionários a procurar opções mais saudáveis nas cantinas, estando geralmente dispostos a pagarem um preço mais elevado por alimentos que consideram mais saudáveis.

Os critérios nutricionais que podem ser considerados nas propostas incluem:

- **a natureza do serviço alimentar a ser fornecido** (escolha/diversidade da oferta diária, frequência de cada tipo de alimento, etc.) Nota: quando os consumidores têm requisitos alimentares específicos, a escolha não será um fator a considerar, p. ex., em escolas, hospitais ou lares. As organizações cliente que contratam serviços alimentares devem ter bem presente que estão a fornecer um serviço a consumidores "cativos."

- **requisitos nutricionais**, por exemplo, cumprimento com normas nutricionais a nível nacional ou internacional existentes (o não cumprimento poder constituir causa de exclusão)
- **o modo de preservação e de transporte de produtos alimentares**, tendo em conta a legislação nacional em vigor nesta matéria
- os **métodos de produção de produtos alimentares**, particularmente a forma como a fruta e os vegetais são produzidos, o tipo de conservantes que foram utilizados, etc.

METAS NACIONAIS DE ALIMENTOS BIOLÓGICOS - FINLÂNDIA

O governo finlandês definiu metas nacionais para o desenvolvimento de produtos biológicos. O objetivo é que, até 2020, um quinto do solo arável finlandês seja biológico, o volume de produção biológica corresponderá ao consumo interno, as vendas de alimentos biológicos irão triplicar no comércio de retalho e no setor da restauração profissional e um quinto dos alimentos servidos nas escolas e centros infantis serão biológicos.

[Ver mais aqui.](#)

III. 1. d. Critérios de sustentabilidade

In parallel with nutrition, demonstrating commitment to preserving the environment has become an increasingly valued quality and can thus be considered as an additional criteria demonstrating the quality of an offer. However, requesting service providers to meet certain sustainability standards – for instance procurement of organic products, in certain quantities – can be unrealistic price-wise and in terms of availability in the market (especially when this is coupled with requirements for local sourcing). A life-cycle analysis should thus be undertaken before any requirements are made by client organisations, in order to ensure that sustainability criteria can realistically be met by service providers. Some qualitative elements which can bring value to an offer include:

O aumento da sustentabilidade dos alimentos e dos serviços fornecidos deve envolver todos os respetivos intervenientes de modo a permitir colher todos os benefícios ambientais – a sustentabilidade é uma responsabilidade conjunta das organizações cliente e dos fornecedores de serviços, que deve ser aplicada em toda a cadeia de valor. As organizações cliente também têm aqui um papel a desempenhar, uma vez que controlam normalmente as instalações onde o serviço é fornecido. Os fornecedores de serviços, as organizações cliente e os utilizadores devem trabalhar em conjunto. E existem exemplos deste tipo de colaborações que devem ser incentivadas.



RECOMENDAÇÃO

As organizações cliente têm um papel-chave a desempenhar para melhorar os benefícios de um contrato mais sustentável através de:

- Fornecer equipamento de cozinha energeticamente eficiente. Isto pode resultar numa redução significativa do consumo de energia.
- Solicitar uma oferta de alimentos mais limitada durante as horas menos movimentadas – no início e fim do serviço. Foi comprovado que isto reduz significativamente a quantidade de desperdícios alimentares.
- Encorajar e permitir a formação de pessoal no dimensionamento de doses adequadas para melhor responder às necessidades do utilizador e evitar desperdício alimentar.



CAPÍTULO IV - TRANSFORMAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE QUALIDADE EM PROPOSTAS CONCRETAS

O capítulo anterior demonstra que a qualidade é um valor relativamente subjetivo que muda consoante o grupo de utilizadores e os objetivos do cliente. Cada critério deve ser ponderado caso a caso, dado que a sua relativa importância pode mudar substancialmente de um contrato para outro. Foram desenvolvidas uma série de iniciativas a nível nacionais ou sectorial com vista a melhor harmonizar a forma como o setor se adapta aos critérios de qualidade na sua política de compras, assegurando condições de igualdade iguais para todos; neste capítulo o guia analisa onde se insere cada um dos critérios em cada fase do processo de seleção. Para mais informações sobre a aplicação de critérios de qualidade, consulte o Anexo II.

IV. 1. Antes da consulta

Antes do lançamento de um processo de aquisição, as organizações cliente podem realizar consultas ao mercado com vista a preparar o contrato e informar os operadores económicos sobre os requisitos e planos de contrato.

IV. 1. a. Visitas prévias

Para receber propostas de alta qualidade que correspondam às necessidades do cliente e personalizadas de acordo com os serviços específicos necessários, os candidatos têm de ter mais informações sobre as instalações e o contexto em que irão operar.

Esta situação pode ser resolvida organizando visitas prévias, nas quais os candidatos a concurso terão a oportunidade de:

- **Avaliar os investimentos necessários** por forma a fornecerem os serviços requeridos. Uma vez que os prestadores de serviços trabalharão nas instalações do cliente, que não controlam, é de importância crucial que estejam cientes do estado dessas instalações, se é necessário investir em equipamentos e que tipo de compromissos podem estabelecer com base na situação real no terreno.
- **Obter uma melhor noção do estilo, ambiente e imagem** que o cliente pretende projetar aos seus utilizadores finais: isto será fundamental para assegurar que as ofertas são feitas em consonância com essa vontade e atentam nos critérios de qualidade corretos. Desta forma gera-se também mais condições de igualdade entre candidatos e fomenta-se a criatividade e a inovação.
- **Estar ciente das normas de qualidade já implementadas**, para assegurar que as propostas afetam recursos suficientes para manter ou melhorar estas normas.

As organizações cliente também têm todo o interesse em assegurar transparência e em **fornecer aos candidatos a concurso informação precisa relativamente à equipa atual** e à média de utilizadores no momento do procedimento de adjudicação. Esta informação contribui para o emprego contínuo e proteção dos direitos dos funcionários de acordo com os procedimentos e regras previstas nos respetivos acordos coletivos em vigor no país, bem como para o sucesso da futura parceria entre a organização cliente e a empresa de serviços de alimentação prestadora do serviço.



RECOMENDAÇÃO

As organizações clientes devem organizar visitas prévias e sessões de perguntas e respostas para permitir que os prestadores de serviços façam uma oferta mais personalizada, com os critérios de qualidade indicados para o grupo de utilizadores.

IV. 1. b. Elaboração das especificações e dos critérios

Definição de funções e responsabilidades

A organização cliente deve assumir as responsabilidades relativamente às instalações onde o fornecedor de serviços irá trabalhar, ou seja, a organização cliente deve disponibilizar infraestruturas adequadas (p. ex., para que os prestadores de serviços possam cumprir os critérios de sustentabilidade, as instalações devem possuir infraestruturas adequadas à conservação de alimentos e ao manuseamento de desperdícios). Para tal recomenda-se uma clara repartição de responsabilidades entre a organização cliente e o prestador de serviços antes da definição de todo o conjunto de critérios de qualidade. Esta abordagem garante que as propostas estejam em linha com as expectativas da organização cliente e que possam ser comparadas. No Anexo I fornecemos um exemplo de uma lista de repartição de responsabilidades entre a organização cliente e o prestador de serviços.



RECOMENDAÇÃO

As organizações clientes devem elaborar uma lista que divida as suas funções e responsabilidades (como proprietária das instalações e de algum equipamento) e as do prestador de serviços (como utilizador das instalações e do equipamento).

A lista de critérios contida no Capítulo III não é exaustiva, mas ilustra bem aquilo que as organizações cliente podem considerar como sendo fatores importantes na seleção de propostas. O Anexo II contém exemplos de aplicação destes critérios, enquanto o Anexo III indica as especificações técnicas exigidas pela legislação da UE relativa aos contratos públicos.

E, como referido acima, integrar a qualidade nos procedimentos de concursos é algo delicado, tendo em conta que a qualidade é algo de subjetivo – o que significa que não podem existir orientações de cariz único quanto ao que as organizações cliente devem ter em conta. Para melhor compreender quais os critérios de qualidade mais importantes consoante o caso:

- A organização cliente deve **começar por elaborar uma extensa lista de critérios de qualidade que são valorizados pelos utilizadores finais**. Dadas as características particulares do sector de restauração coletiva, e uma vez que quem seleciona a oferta de serviço não é o quem utiliza o serviço, é fundamental começar pela perspetiva do utilizador de modo a garantir que o serviço é devidamente adaptado. Por exemplo, uma compreensão clara dos requisitos nutricionais e de saúde do utilizador final (alergias, intolerâncias, faixa etária ou outras especificidades) pode ajudar a assegurar a devida adaptação ao serviço que o utilizador necessita.
- Um segundo passo consiste em **avaliar a importância dos critérios selecionados entre si**. Esta deve incluir duas dimensões diferentes:
 - Até que ponto cada critério é **valorizado pelos utilizadores** – existem certos aspetos de qualidade de que não podem prescindir?
 - Até que ponto cada critério é **valorizado pela organização cliente** – apontar para um objetivo de qualidade específico exige uma alteração significativa na forma como a organização funciona?

A importância de ter critérios simples

Incluir demasiados detalhes nos critérios de concurso pode ser contraproducente. Embora seja importante assegurar que os requisitos são claros, o facto de serem demasiado específicos pode restringir a concorrência e não permitir que as empresas ofereçam serviços mais inovadores ou criativos. **Os critérios devem ser o mais simples possível**, incentivando ofertas que podem impulsionar os padrões de qualidade do cliente sem afetar significativamente o preço.

Visitas prévias ao local permitem aos candidatos obterem uma melhor compreensão dos critérios de qualidade mais valorizados pela organização cliente e pelos seus utilizadores e conhecerem os pontos essenciais nos quais a sua oferta de serviço deve incidir. Outro aspeto importante para assegurar ofertas adequadas aos valores dos clientes reside em **manter um canal de comunicação aberto no processo de concurso**, assegurando que todos os candidatos estão em pé de igualdade e que estão verdadeiramente cientes do que realmente importa para o cliente e os utilizadores.

Para tal deve ser **feita uma distinção entre especificações técnicas e critérios de adjudicação** – as organizações cliente são encorajadas a usar especificações técnicas funcionais (e não descritivas) e a utilizarem critérios de adjudicação para promover a

concorrência entre operadores com vista a obterem serviços inovadores/criativos.

Também é importante ter em mente que os **requisitos devem permitir uma comparação fácil das ofertas**.



RECOMENDAÇÃO

As organizações clientes não devem definir critérios de qualidade demasiado restritivos. Recomendamos que a proposta especifique claramente que os critérios qualitativos serão classificados separadamente, para dar espaço à criatividade.

As especificações devem detalhar assim, p. ex., a natureza do serviço de alimentação a fornecer (escolha/diversidade de abastecimento diário, classificação dos preços, frequência de cada tipo de alimento, etc.), alguns requisitos qualitativos gerais, tais como requisitos nutricionais (p. ex. conformidade com as normas nutricionais nacionais existentes), mas não devem ser demasiado específicas quanto aos serviços que o fornecedor de serviços deve oferecer para cumprir esses requisitos.

As **especificações também devem incluir uma descrição do sistema de monitorização previsto** pela organização cliente (ou, no mínimo, as suas principais características: tipo e frequência de verificações, etc.).

RECOLHA E TRANSFERÊNCIA DE DADOS: CUMPRIMENTO DO RGPD

Na elaboração das especificações e preparação do contrato previsto, as organizações clientes devem ter em mente o [Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da UE](#), bem como qualquer legislação nacional em vigor relativa à proteção de dados. As regras específicas sobre o manuseamento e a transferência de dados devem ser cumpridas. Os dados a que estas regras se aplicam incluem, por exemplo, dados sobre os funcionários dos prestadores de serviços (particularmente nos casos de transferência de empresa) e dados relativos aos utilizadores do serviço (crianças das escolas, clientes dos hospitais, etc.).

De salientar ainda que:

- Os critérios de qualidade devem ser claros e inequívocos e a justificação da classificação de cada proposta deve ser claramente definida
- Todos os documentos solicitados devem estar anexos à oferta/concurso
- As apresentações orais não têm de ser obrigatórias: em alguns países, como a Finlândia, as ofertas não são sempre apresentadas oralmente
- Em alguns casos, o preço pode sofrer alterações durante a vigência do contrato.

IV. 2. Durante o concurso

IV. 2. a. Comparação e seleção de propostas

Uma vez concluídas as especificações e uma vez lançado o concurso a organização cliente é incumbida de comparar e selecionar as propostas com base na qualidade da sua oferta face ao preço. O Anexo II fornece orientações quanto à forma de classificar e pontuar as ofertas de acordo com os critérios pré-estabelecidos.

No entanto, para além da pontuação prática das ofertas, este capítulo fornece ainda orientações quanto à forma de valorizar itens mais difíceis de ponderar, tais como a criatividade, a inovação ou a qualidade do serviço em geral. Não existe uma regra rígida sobre como equilibrar o preço e qualidade nem sobre a forma de ponderar os vários fatores.

Podem ser consideradas várias soluções:

- As empresas e os parceiros sociais podem desenvolver um **código de boas práticas** de modo a envolver os fornecedores de serviços e as organizações cliente para que atinjam patamares de qualidade o mais elevados possível no setor de restauração coletiva. Isto significa que todos os signatários se comprometem no sentido de atribuírem mais importância à qualidade em vez do preço, pelo que, partindo do princípio que todas as partes num procedimento de concurso aderem a este código, a qualidade global melhorará e a concorrência aumentará com base noutros critérios que não o preço. Este código de conduta foi subscrito nos Países Baixos, em todos os setores de contratação pública (ver caixa abaixo).
- Estas regras podem ser desenvolvidas a nível nacional para **obrigar as organizações cliente a atribuírem mais importância à classificação das ofertas de qualidade face ao preço**. Itália, por exemplo, tem sido pioneira em tornar a qualidade num requisito legal na adjudicação de contratos de serviços alimentares no setor público que devem basear-se mais na qualidade (pelo menos 70%) e menos no preço (máximo 30%).
- **As organizações cliente podem incluir no sistema de classificação uma margem para pontos "bónus"** que podem ser atribuídos para elementos mais subjetivos como a inovação, criatividade, práticas sustentáveis, utilização de produtos locais, etc.



RECOMENDAÇÃO

As organizações clientes devem considerar a forma como pretendem ponderar/ avaliar a qualidade, antes de lançarem a proposta. Isto permitirá que a classificação de ofertas seja o mais transparente possível.

O CÓDIGO DE CONDUTA DE MERCADO RESPONSÁVEL PAÍSES BAIXOS

Nos Países Baixos, os compradores e parceiros sociais em vários setores, incluindo a restauração coletiva, assinaram um **código de conduta para um comportamento responsável em concursos**. Dado que as práticas de mercado indevidas levaram no passado a uma pressão negativa nos prestadores de serviços, colocando em risco a qualidade, o código procura salientar que a qualidade deve ter preferência em relação ao preço nos procedimentos de adjudicação.

O código foi elaborado por importantes organizações clientes, prestadores de serviços, sindicatos e agentes em todos os setores que utilizam os contratos públicos, com base na convicção conjunta de que uma alteração na conduta de mercado é necessária e desejável. Aponta o caminho para transações comerciais com base em confiança e em adequadas relações preço/qualidade, sem perder de vista os interesses sociais.

O código utiliza um sistema de cartão amarelo e vermelho, assim como distinções boas práticas, para incentivar as empresas a promover práticas de trabalho justas. É aplicado pelo Governo nos seus próprios processos de contratação. Embora o código não seja legalmente vinculativo, no setor da alimentação é obrigatório ser signatário, de forma a fazer parte da associação de empregadores.

O código está aberto a todas as organizações nos Países Baixos. Em 2018, mais de 1300 organizações tinham assinado o código de conduta. Como resultado a degradação de preços foi grandemente reduzida.

Ver mais [aqui](#).

IV. 2. b. Identificação de propostas anormalmente baixas

Uma proposta "anormalmente baixa" é definida como uma proposta cujo preço está a níveis que, segundo a organização cliente, não permitem cumprir devidamente o contrato. As propostas anormalmente baixas levam a uma concorrência desleal entre as empresas de serviços alimentares, a más condições de trabalho para os funcionários e possivelmente a dumping social e, como tal, devem ser automaticamente excluídas no processo de seleção.

Existem vários métodos para identificar propostas anormalmente baixas:

- **A enumeração dos tipos de custos** a comportar por um operador em circunstâncias normais por forma a fornecer o serviço pode ser um bom indicador do preço mínimo que uma oferta deve ter. Qualquer oferta significativamente menor do que os custos esperados deve ser cuidadosamente avaliada por forma a assegurar o pleno respeito dos direitos laborais.
- Uma proposta anormalmente baixa pode ser definida como um **preço significativamente inferior à média das ofertas**. Em Portugal, isto é definido como um desvio percentual face ao preço médio das ofertas apresentadas.
- Dado que as propostas anormalmente baixas ocultam normalmente más condições de trabalho, uma proposta anormalmente baixa também pode ser definida como tendo **um preço que está abaixo do custo da massa salarial**. Isto acontece, por exemplo, na Bélgica.

IV. 2. c. Critérios de adjudicação do contrato

É importante que a **organização cliente se comprometa no sentido de cumprir determinados prazos em termos de decisão final** e de adjudicação do contrato. Apesar do processo de classificação e pontuação ser moroso, se se arrastar durante demasiado tempo, a oferta deixa de refletir a realidade da empresa. Em especial, o preço inicialmente proposto para determinados serviços pode deixar de refletir o custo em virtude da inflação.

Daí que a recomendação para que o processo de concurso (publicação de especificações, revisão e seleção de ofertas, adjudicação de contrato) ocorra **durante um período pré-definido**. A maioria das propostas exige que os prestadores de serviços desempenhem todas as suas atividades num determinado prazo (visitas prévias ao local, perguntas e respostas, apresentação da proposta), mas muitas vezes as organizações cliente não são obrigadas a procederem à seleção num determinado período de tempo. A organização cliente deve, assim, definir um prazo para todo o processo aquando da abertura do concurso com limites claros, tanto para a organização cliente como para os candidatos proponentes.



RECOMENDAÇÃO

As organizações clientes devem definir um prazo que abranja a totalidade do processo de concurso, com limites claros para ambas as partes (organização cliente e proponentes) ao lançar os concursos.

IV. 3. Após a proposta

IV. 3. a. Garantir o devido cumprimento do contrato

Após a adjudicação do contrato a organização cliente deve garantir o devido acompanhamento com o adjudicatário **monitorizando e verificando os compromissos contratuais de cada parte**, conforme definido no sistema sugerido nas especificações da proposta.

Isto para garantir que a empresa contratada fornece de facto os serviços com os quais se comprometeu, mas o mais importante, os padrões que se comprometeu respeitar. Isto é tanto mais importante nos procedimentos de adjudicação onde o foco assenta sobretudo na qualidade e não no preço. Se as empresas não cumprirem efetivamente todos os requisitos durante a execução do contrato, quem sai prejudicado é o utilizador final, bem como organizações os outros concorrentes que perderam assim o concurso injustamente.

Pode ser feita uma avaliação da execução do contrato, por exemplo, solicitando ao interlocutor principal do prestador de serviços na organização cliente que comente a sua experiência com a equipa afeta pelo fornecedor ao serviço. Este exercício deve ser realizado regularmente – por ex., semestralmente – e destina-se a comparar a qualidade do serviço prestado com os critérios estabelecidos inicialmente pelo cliente.

As organizações cliente podem solicitar igualmente que as propostas contenham uma estrutura de monitorização e de avaliação por parte da empresa-mãe do fornecedor de serviços, por ex., através de inspeções regulares. Estas oferecem um mecanismo estruturado para garantir o nível de qualidade acordado e evitar quaisquer falhas. O convite para apresentação de propostas deve incluir o seguinte:

- Frequência das inspeções internas e externas
- Afetação de responsabilidade para realizar as inspeções entre a equipa de gestão
- Esses métodos de inspeção como é o caso das inspeções internas, por exemplo, são geralmente executados mediante a utilização de gráficos especialmente preparados para o efeito e que devem ser associados em seguida aos requisitos do contrato
- Sistemas para retificar qualquer desvio descendente em termos de padrões de qualidade, o mais rapidamente possível, e promover a melhoria da qualidade
- A frequência e os métodos para avaliar os resultados da inspeção, para avaliar se são necessárias aquisições ou investimentos para cumprir os padrões de qualidade necessários
- Uma documentação de qualidade, por exemplo, através da utilização de um comprovativo dos resultados da inspeção
- As instruções que a equipa de gestão deve seguir para executar as inspeções e controlo de qualidade.

Tendo em conta que normalmente não são os decisores da organização cliente quem beneficia do serviço, pode **também dar-se aos utilizadores finais a possibilidade de comentarem** o serviço prestado, quando apropriado. Nota: isto não se aplica aos casos

em que os utilizadores têm de seguir dietas específicas por motivos de saúde ou não estão em posição de avaliar o serviço, por ex., em hospitais ou escolas. De notar também que os utilizadores não têm acesso ao que foi acordado pelo que as suas observações só podem ser utilizadas para complementar uma análise mais ampla.



RECOMENDAÇÃO

O contrato acordado deverá definir claramente os padrões de qualidade e estabelecer um sistema para monitorizar e verificar regularmente os compromissos contratuais de cada parte.

IV. 3. b. Adaptação dos contratos para refletir mudança das circunstâncias

Um critério final importante para manter um serviço de alta qualidade reside no facto de os **contratos necessitarem de ser atualizados com regularidade por forma a refletirem alterações nas circunstâncias**. O compromisso no sentido da qualidade deve vir de ambos os lados: do fornecedor de serviços que continue a fornecer de forma constante os serviços acordados e de acordo com padrões elevados, e da organização cliente, que se compromete a manter um contrato que tenha em conta eventuais alterações, por exemplo: em termos de custos do trabalho, matérias-primas e produção.

Em seguida apresentamos alguns itens que podem constar da revisão anual do contrato:

- **Refletir a inflação** (manter contratos dinâmicos, especialmente em contratos plurianuais), inclusão de uma disposição automática relacionada com a inflação (que reflita alterações de custos)
- **Considerar o impacto de fortes aumentos inesperados de custos** de matérias-primas ou custos do trabalho
- Considerar um **mecanismo de compensação para refeições não servidas** – quando não são servidas muitas refeições, o preço total muda substancialmente
- Considerar um mecanismo de compensação em circunstâncias excecionais, tais como greves que podem afetar a capacidade de trabalho do fornecedor
- De igual modo, no que diz respeito aos hospitais, prever situações em que nem todas as camas estão ocupadas com doentes (os contratos baseiam-se geralmente no número de camas no hospital, mas se não tiverem pacientes em cada cama, isto pode também alterar o preço total de forma substancial).



ANEXO I - DEFINIR O CONTEÚDO DO SERVIÇO

O conteúdo do serviço pode mudar consideravelmente consoante o funcionamento, restrições e desejos da organização cliente. Recomenda-se assim uma clara definição das responsabilidades da organização cliente e do prestador de serviços (por exemplo, o serviço inclui a manutenção do equipamento?), antes do estabelecimento de um conjunto de critérios de qualidade por parte da organização cliente. Esta abordagem garante que as ofertas estão em linha com as expectativas da organização cliente e que podem ser comparadas.

A seguinte lista abrange quase todas as áreas nas quais a responsabilidade deve ser assumida pela organização cliente ou pelo prestador de serviços. Esta repartição de responsabilidade deve ser definida nas especificações.

Repartição de responsabilidades entre a organização cliente e o fornecedor de serviços		
Instalações de restauração	Cliente	Prestador de serviços
Manutenção profunda		
Conformidade		
Manutenção diária		
Equipamento de combate a incêndios/segurança		
Equipamento pesado de cozinha	Cliente	Prestador de serviços
Abastecimento		
Renovação		
Manutenção		
Reparação		
Conformidade		
Software e equipamento de pagamento	Cliente	Prestador de serviços
Equipamento (servidor e caixas registadoras)		
Software		
Abastecimentos		
Ordens de pagamento informatizado		
Manutenção do sistema		

Equipamento ligeiro de serviço	Cliente	Prestador de serviços
Abastecimento (equipamento básico)		
Renovação		
Equipamento ligeiro de cozinha	Cliente	Prestador de serviços
Abastecimento (equipamento básico)		
Renovação		
Custos flexíveis	Cliente	Prestador de serviços
Telefone (Assinatura/Comunicações)		
Água		
Gás		
Eletricidade		
Aquecimento, ar condicionado		
Contratos de trabalho de limpeza potencial e de trabalho pontual	Cliente	Prestador de serviços
Pisos		
Paredes com mais de 2 metros, tetos, janelas, cúpulas		
Tubagens		
Ventiladores de extração e poços de ventilação		
Exaustores		
Filtros de gordura		
Reciclagem de óleo usado		
Pest-Control		
Decoração e sinalização		
Esvaziamento dos caixotes de resíduos gordurosos		
Eliminação de resíduos		
Plantas		
Limpeza diária	Cliente	Prestador de serviços
Mesas e cadeiras		
Equipamento ligeiro e pesado de cozinha		
Áreas da cozinha e de armazenamento		
Pisos e paredes inferiores a 2 metros		
Pisos de zonas de alimentação		

Abastecimentos diversos	Cliente	Prestador de serviços
Materiais de escritório e de franquia		
Produtos de utilização única		
Produtos de manutenção		
Produtos de lavagem		
Sais amaciadores		
Guardanapos de papel		
Ordens de pagamento		
Materiais sanitários (clientes e pessoal)		
Salários e encargos sociais	Cliente	Prestador de serviços
Imposto sobre o rendimento		
Custos de transporte		
Consultas médicas		
Abastecimento de fardas		
Diversos	Cliente	Prestador de serviços
Seguro de responsabilidade civil		
Seguro contra riscos para inquilino		
Testes bacteriológicos		
Custos relacionados com viaturas de serviço		
Custos diversos em dias específicos		
Custos de manutenção de escritório		
Encargos bancários		
Custos postais		
Documentos administrativos		
Honorários do contabilista		
Visitas/receções		



ANEXO II - DIRETRIZES DE AVALIAÇÃO: UM EXEMPLO SOBRE COMO ADJUDICAR CONTRATOS COM BASE NOS CRITÉRIOS DE QUALIDADE

Este anexo tem por objetivo fornecer às organizações cliente que contratam serviços alimentares um exemplo prático sobre como adjudicar contratos com base nos critérios de qualidade. Este exemplo é meramente indicativo e tem por objetivo a aplicação prática dos critérios e processos explicados no presente guia. No Anexo III, o guia enumera as disposições legais definidas pela UE para contratos públicos. Estas também podem avançar com orientações úteis para os compradores privados e, como tal, todos os utilizadores são incentivados a considerá-las nos procedimentos de adjudicação.

Adjudicar contratos com base na qualidade

Três passos importantes a seguir.

- **PASSO 1** – Definir a importância relativa da qualidade face ao preço.
- **PASSO 2** – Estabelecer a importância atribuída às diferentes categorias de qualidade e a importância relativa dos critérios de qualidade específicos em cada categoria. Nota: alguns critérios propostos são obrigatórios e estão marcados como tal. O incumprimento destes critérios implica automaticamente a exclusão do processo de seleção.
- **PASSO 3** – Classificar os diferentes critérios de modo a determinar qual o fornecedor de melhor valor, após a publicação do concurso e receção das ofertas das várias empresas de fornecimento de refeições concessionado de acordo com os passos 1 e 2.

Estes três passos são descritos de forma mais pormenorizada e exemplificados abaixo.

Passo 1 - Avaliar a importância da qualidade face ao preço

De modo a determinar a proposta representada como a mais vantajosa de acordo com os critérios de qualidade e preço, a seguinte fórmula pode ser utilizada para chegar à classificação total da proposta:

$$\text{Classificação da proposta} = \text{Classificação da qualidade} + \text{Classificação do preço}$$

Cabe à organização cliente determinar a importância que pretende atribuir à classificação da qualidade face à classificação do preço. Quanto maior a classificação, maior a importância atribuída aos critérios de qualidade.

Para estimular a criatividade e atingir elevados padrões de qualidade mais elevados, recomenda-se que a organização cliente atribua a maior peso possível à classificação da qualidade.

Passo 2 – Definir a importância das diferentes categorias e dos critérios de qualidade específicos

Este passo permite às organizações cliente que contratam serviços de alimentação definir que tipo de critérios de qualidade são mais importantes na respetiva avaliação da qualidade, atribuindo percentagens distintas aos pontos permitidos na classificação da qualidade:

Categoria	Atribuição de importância
Pessoal	<p>Um número elevado de pontos atribuídos indica que o prestador de serviços está plenamente comprometido no sentido de garantir a qualidade do pessoal, garantindo, por exemplo, formações regulares e adequadas do pessoal ou condições de emprego favoráveis (por ex., no que diz respeito à remuneração, proteção social, saúde e segurança e direitos dos trabalhadores). A Diretiva relativa à transferência de empresas assegura a contratação de pessoal existente, com a devida flexibilidade para o prestador de serviços garantir que o pessoal cumpre as necessidades no âmbito do novo contrato (pode ser contratado pessoal adicional ou o pessoal existente pode necessitar de formação).</p> <p>Nesta categoria, os clientes podem também considerar o nível de formação especializado para setores específicos, tais como nutricionistas para escolas, formações para manusear produtos alimentares em hospitais, etc. A oferta pode incluir, por exemplo, um plano de formação sintético durante o período do contrato.</p>
Gestão do contrato	<p>O número apresentado aqui reflete a importância atribuída às competências de gestão do contrato, a respetiva experiência e os serviços de apoio na empresa de restauração.</p> <p>As empresas podem incluir igualmente uma proposta de plano de coordenação para o pessoal da empresa com gestão central: Descrição sintética do Plano de Coordenação; Enumeração dos tipos de indicadores descritos; Enumeração das estratégias e critérios gerais descritos.</p>

Operações do contrato	Se a qualidade do gestor local do contrato e do plano operacional, incluindo aspetos como a organização da equipa da empresa, for de máxima importância, a maioria dos pontos deverá ser atribuída a esta categoria de qualidade.
Conteúdo do plano alimentar/ serviço	As organizações cliente que atribuem maior importância a aspetos relacionados com o plano alimentar proposto, tal como a diversidade dos produtos alimentares, valores nutricionais, disponibilidade de escolha (se aplicável), devem atribuir um número elevado de pontos a esta categoria. As empresas podem incluir fichas técnicas dos seus planos alimentares de acordo com os requisitos alimentares.
A Empresa	O número atribuído à qualidade geral da empresa de serviços alimentares, incluindo aspetos como ética, filosofia, Sistemas de Gestão de Conformidade ou código de conduta, é refletido aqui.
Padrões e controlos de qualidade	<p>Os procedimentos baseados nos princípios do sistema de análise de perigo e pontos de controlo crítico (HACCP), por ex., verificações de controlo interno do sistema HACCP executadas nos últimos dois anos; controlos oficiais de segurança alimentar realizados nos últimos dois anos; sistemas de qualidade certificáveis reconhecidos por organizações internacionais (ISO 9001: 2000, ISO 22 000).</p> <p>A especificação relativa às ponderações adotadas pela empresa na respetiva atividade relacionada com as condições ambientais quantificáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poupança e uso eficiente de água, energia e materiais. • Custo ambiental do ciclo de vida. • Procedimentos e métodos de produção ecológicos. • Geração e gestão de resíduos. • Utilização de materiais ecológicos.

As organizações cliente podem escolher depois qual a importância dos critérios de qualidade específicos em cada categoria. O cliente deve pontuar aspetos específicos que contribuem assim para a quantidade total de pontos atribuídos a cada categoria.

Por exemplo, se atribuirmos 60 pontos à qualidade e 40 pontos ao preço (passo 1), devemos distribuir estes 60 pontos pelos diferentes critérios de qualidade. Por exemplo, podemos

atribuir 17 pontos ao pessoal do serviço alimentar, 5 à gestão do contrato, 20 às operações do contrato, 10 ao conteúdo do serviço e 8 à empresa de serviço alimentar. Os pontos também devem estar relacionados com os custos adicionais resultantes de uma qualidade melhorada.

Em seguida, podemos escolher de entre os possíveis critérios identificados em cada categoria quais os que correspondem a que prioridades. Por exemplo, no que diz respeito à categoria da gestão do contrato, os 5 pontos identificados pode ser atribuídos a:

- qualificação da equipa de gestão (3 pontos)
- experiência da equipa de gestão (2 pontos)

A mesma operação seria necessária relativamente aos possíveis critérios relacionados com as restantes categorias de qualidade.

Depois de decidir a importância dada aos critérios de qualidade e a importância relativa dos critérios de qualidade identificados, deve ser iniciado um procedimento de adjudicação. Os critérios processuais, dependendo da natureza do contrato, devem ser cumpridos.

Antes de adjudicar um contrato, principalmente os contratos sujeitos a regras relativas aos contratos públicos (ver Anexo II – contexto legislativo), deve-se analisar primeiro:

- Se existem empresas consideradas inadequadas para realizar as tarefas em curso? Se existem indicações de incumprimento no pagamento de impostos ou de contribuições para a segurança social, registo criminal ou outras infrações. As autoridades públicas que contratam serviços de alimentação na União Europeia são obrigadas a excluir automaticamente determinadas propostas (ver Anexo II). As empresas privadas também devem excluir prestadores de serviços que não cumpram os requisitos mínimos obrigatórios do setor, tais como as disposições do direito do trabalho ou os acordos em vigor no sector (ver tabela abaixo).
- Se existem empresas que não cumprem os critérios de seleção básicos em termos de experiência e capacidade? Estas empresas não deverão ser incluídas nas fases de adjudicação.

Após excluir algumas das empresas inadequadas e selecionar as empresas que cumprem os critérios de seleção, chega-se ao melhor valor avaliando os critérios anteriormente escolhidos.

Passo 3 – Avaliação da qualidade

Depois da apresentação das propostas, a organização cliente faz uma avaliação das ofertas. As ofertas que não tenham cumprido os critérios de exclusão ou as especificações necessárias, conforme estabelecido no Anexo IV.1. b. e elaborado detalhadamente no Anexo II não são consideradas. A avaliação das restantes ofertas baseia-se no número de pontos atribuídos à qualidade e ao preço.

3. 1. Avaliação do preço

É atribuído ao prestador de serviços que oferece o preço mais baixo o número total de pontos permitido na categoria preço. Todas as ofertas com um preço mais elevado são avaliadas face à proposta de preço mais baixo. Os pontos atribuídos à categoria preço são deduzidos face à percentagem em que a oferta de preço é superior à da proposta mais baixa. No exemplo abaixo, em que um total de 40 pontos está disponível para a classificação do preço, um aumento de 10% no preço leva a um desconto em pontos de 10% dos 40 pontos e assim sucessivamente.

Empresa	Preço	Pontos
A	100 000 Euros	40
B	110 000 Euros	36
C	120 000 Euro	32

3. 2. Avaliação da qualidade

Uma vez definidas as prioridades em termos de qualidade por parte da organização cliente ao atribuir pontos a categorias conforme definido no PASSO 2, é fundamental proceder a uma avaliação objetiva de modo a avaliar que propostas cumprem estes requisitos. Para garantir esta objetividade, podem ser utilizados os seguintes parâmetros de classificação:

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

A tabela seguinte avança com definições para cada um dos parâmetros de classificação. "Não aplicável" é utilizado nas tabelas de classificação para critérios que não são considerados relevantes para o contrato. É óbvio que a uma empresa com uma classificação "Excelente" num dos critérios de qualidade deve ser atribuída uma percentagem mais elevada de pontos disponíveis do que a uma empresa com uma classificação "Supostamente conforme" apenas. São portanto aplicadas ponderações diferentes aos pontos atribuídos a cada critério.

Ponderação

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

O candidato com o número mais elevado de classificações "Excelente" em critérios fundamentais (os critérios aos quais o cliente atribuiu o número de pontos mais elevado) obterá, deste modo, a classificação mais elevada em termos de critérios de qualidade. A avaliação dos critérios de qualidade é adicionada aos pontos atribuídos na avaliação do preço para estabelecer a proposta "mais vantajosa".

3. 4. Definição dos critérios de classificação

Não aplicável	Este considera o facto de que nem todos os itens se aplicam a cada organização cliente. O critério não é aplicável à adjudicação desta proposta e, deste modo, não é classificado. A avaliação "não aplicável" não deverá ser utilizada aleatoriamente, mas deve ser justificada em relação aos requisitos da proposta. Por exemplo, o critério "formação especializada de apoio à ingestão de alimentos" não é aplicável se o contrato for relativo a uma empresa privada ou a uma autoridade pública (ao contrário de uma escola).
Não conforme	Esta avaliação aplica-se se a informação fornecida não cumprir os requisitos do cliente. Não deve ser utilizado, se não for fornecida nenhuma informação sobre um determinado item.
Supostamente conforme	A conformidade não é especificamente demonstrada, mas pode ser deduzida de outras informações dadas.
Conforme	As informações fornecidas cumprem na totalidade os requisitos destacados no anúncio de concurso e cumprem as expectativas do cliente.
Excelente	O item cumpre os requisitos e as expectativas e demonstra um serviço de qualidade excepcional com base no bom desempenho das operações.

3. 5. Exemplo

Nota: Ao estabelecer o caderno de encargos, incentivamos a organização cliente a especificar a forma como as classificações serão atribuídas. As categorias enumeradas nos exemplos abaixo são intencionalmente amplas, no entanto, os elementos da proposta devem declarar o que a organização cliente julgar ser "Não aplicável" ou "Não conforme" e o que deve ser atingido para obter classificações de 50%, 80% ou 100%.

No exemplo destacado, a organização cliente decide atribuir os 100 pontos da seguinte forma:

Preço	40 pontos
Qualidade	60 pontos
Atribuição:	
1. Pessoal do Serviço Alimentar	16
2. Gestão do Contrato	7
3. Operações do Contrato	13
4. Conteúdo do Serviço	11
5. Empresa de Serviço Alimentar	13

Pessoal do Serviço Alimentar

CrITÉRIOS ObrigatÓrios (a inconformidade resulta na exclusão)

	Conforme	Não conforme
1.1 Condições de Emprego		
Condições de trabalho em conformidade com os acordos coletivos em vigor no sector, direito do trabalho/social nacional		
Estrutura salarial transparente e clara		
Estruturas de representação dos trabalhadores		
Canal de reclamações. Comentários e sugestões		
Seguros de responsabilidade civil		
Disposições de saúde e segurança		

	Pontos disponíveis	Não aplicável	Não conforme 0%	Supostamente conforme 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Pontos ponderados atribuídos
1.2 Competências e Capacidades							
Recrutamento com preocupações sociais	3			✓			1,5
Formação (de segurança) básica	3					✓	3
Formação Adicional	1					✓	1
Formação Especializada	1			✓			0,5
Formação de Reciclagem	0	✓					0
Pessoal de formação dedicado	3					✓	3

Programas/ módulos de formação	3					✓	3
Outras competências suportadas	0	✓					0
1.3 Experiência							
Comprovação de experiência suficiente	2					✓	2
Cooperação com outras organizações/ autoridades	0	✓					0
TOTAL	16						14

Gestão do Contrato							
	Pontos disponíveis	Não aplicável	Não conforme 0%	Supostamente conforme 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Pontos ponderados atribuídos
2.1 A Equipe de Gestão							
Registos Financeiros Limpos	0	✓					0
Qualificações da Equipa de Gestão	3				✓		2,4
Experiência da Equipa de Gestão	4				✓		3.2
Responsabilidades e Normas	0	✓					0
2.2 Serviços de Apoio							
Serviços de Apoio	0	✓					0
TOTAL	7						5.6

Operações do Contrato							
	Pontos disponíveis	Não aplicável	Não conforme 0%	Supostamente conforme 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Pontos ponderados atribuídos
3.1 O gestor do contrato no local							
Comprovativo de qualificações	5					✓	5
Conhecimento das disposições do contrato	2					✓	2
Cadeia de responsabilidade	1			✓			0,5
3.2 Plano Operacional							
Conclusão do plano operacional	0	✓					0
Organização da equipa	0	✓					0
Monitorização do desempenho	3			✓			1,5
Utilização de comunicações obrigatórias	0	✓					0
3.3 Controlo de Qualidade							
Mecanismos de controlo internos e externos (e regularidade)	1				✓		0,8
Controlo de qualidade objetivo	1				✓		0,8
TOTAL	13						10,6

Conteúdo do Serviço

CrITÉRIOS ObrigatóRIOS (a inconformidade resulta na exclusão)

	Conforme	Não conforme
Conformidade com o direito nacional relativo aos valores nutricionais (se aplicável)		

	Pontos disponíveis	Não aplicável	Não conforme 0%	Supostamente conforme 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Pontos ponderados atribuídos
4.1 Utilização dos produtos							
Variação dos produtos alimentares e ingredientes	3					✓	3
Disponibilidade de escolha	0	✓					0
Abastecimento ético dos produtos utilizados	0	✓					0
Recomendação do nutricionista para a conceção do plano alimentar	4					✓	4
Acordos de responsabilidade para o manuseamento do equipamento de cozinha	1				✓		0,8
Formação especial para o pessoal para o manuseamento de produtos alimentares	1			✓			0,5
4.2 Apoio Técnico							
Preparação do pessoal de apoio à ingestão de alimentos (formação especializada)	0	✓					0
Apoio com monitorização, comunicação de incidentes	2					✓	2
TOTAL	11						10,3

Empresa de Serviço Alimentar							
	Pontos disponíveis	Não aplicável	Não conforme 0%	Supostamente conforme 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Pontos ponderados atribuídos
5.1 Experiência e histórico							
Conjunto de serviços prestados	0	✓					0
Duração no mercado	0	✓					0
Cooperação anterior/atual com autoridades	3					✓	3
Bom histórico de saúde e segurança no trabalho	2				✓		1,6
Esquema de conciliação entre o tempo privado e de trabalho	0	✓					0
Avaliação dos riscos de saúde e segurança	0	✓					0
Histórico do trabalho com o respetivo grupo de utilizadores	2					✓	2
5.2 Ética, Filosofia da empresa e Código de conduta							
Compromisso de Responsabilidade Social Empresarial	4			✓			2
Documentação da abordagem ética da empresa	0	✓					0
Programa de continuidade da empresa	1		✓				0
Programa de qualidade/ conformidade interna	1			✓			0,5
TOTAL	13						9,1

3. 6. Resultado

No seguimento da avaliação do formulário de proposta fornecido no exemplo acima, o cliente tem uma visão geral para comparar o desempenho dos vários proponentes relativamente aos diferentes critérios de qualidade. Neste exemplo, o candidato atua da seguinte forma relativamente aos critérios de qualidade.

Critérios de qualidade	Pontos disponíveis	Pontos atribuídos
Pessoal dos serviços alimentares	16	14
Gestão do Contrato	7	5,6
Operações do Contrato	13	10,6
Conteúdo do serviço	11	10,3
Empresa de Serviço Alimentar	13	9,1
Total	60	49,6



ANEXO III - DISPOSIÇÕES LEGAIS

Este anexo propõe uma análise exaustiva da legislação da UE relativa aos contratos e estabelece quais os critérios de exclusão, seleção e adjudicação obrigatórios conforme definido na Diretiva da UE relativa aos Contratos Públicos. Apesar de estes critérios não serem necessariamente obrigatórios, incentivamos todas as partes a inspirarem-se nos mesmos nos seus procedimentos de adjudicação.

1. Contexto legislativo da UE pormenorizado

1.1. Diretiva da UE relativa aos Contratos Públicos

A União Europeia desenvolveu um quadro legislativo extenso para abranger os contratos públicos. A principal ferramenta legal é a DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO relativa aos Contratos Públicos ⁵.

A Diretiva relativa aos Contratos Públicos define as regras para os concursos públicos na União Europeia. As regras incluem os tipos de procedimentos, os critérios de exclusão, seleção e adjudicação aos quais os compradores públicos ("autoridades contratantes") devem aderir. No entanto, o quadro legal da UE não rege as participações de compradores privados; estes têm a liberdade de escolher os critérios que considerem adequados para a execução do contrato. No entanto, os parceiros sociais incentivam os compradores privados a inspirarem-se na legislação da UE e terem isto sempre em mente nos seus processos de concurso.

Como princípio geral, as regras da UE obrigam, no Artigo 18.2, os candidatos, p. ex., empresas ou organizações, a cumprirem as obrigações aplicáveis no campo das normas ambientais, sociais e laborais, tal como estabelecido pelo direito da União Europeia, do direito nacional e dos acordos coletivos sectoriais, ou determinadas disposições do direito do trabalho, social e ambiental internacionais ⁶. Este é um requisito obrigatório também no que diz respeito à subcontratação, em que o proponente que subcontrata os serviços deve assegurar a conformidade com a legislação acima mencionada e os acordos coletivos sectoriais do subcontratante.

⁵ Diretiva 2014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 26 de fevereiro de 2014 relativa aos contratos públicos e que revoga a Diretiva 2004/18/CE, JOUE L 94 de 28/3/2014, p. 65

⁶ Enumeradas exaustivamente no Anexo X da Diretiva 2014/24/UE.

Os contratos de serviços alimentares iguais ou superiores ao determinado valor antes de imposto sobre o valor acrescentado (IVA) de 750 000 EUR

Para os serviços de alimentação enumerados no Anexo XIV relativamente a montantes iguais ou superiores a um valor antes imposto sobre o valor acrescentado (IVA) de 750 000 EUR, a União Europeia estabelece apenas condições para os critérios de adjudicação⁷ no Artigo 76. Este limite inclui todos os lotes, se os contratos forem divididos em lotes, e é estimado para toda a duração do contrato especificado na proposta⁸.

Os seguintes serviços de hotelaria e restauração são enumerados no Anexo XIV:

- de 55100000-1 a 55410000-7; 55521000-8 a 55521200-0 [55521000-8 Serviços de fornecimento de refeições (catering) a agregados privados
- 55521100-9 Serviços de refeições ao domicílio
- 55521200-0 Serviços de entrega de refeições
- 55520000-1 Serviços de fornecimento de refeições ao domicílio (catering)
- 55522000-5 Serviços de fornecimento de refeições (catering) a empresas de transportes
- 55523000-2 Serviços de fornecimento de refeições (catering) a outras empresas e instituições
- 55524000-9 Serviços de fornecimento de refeições (catering) a escolas
- 55510000-8 Serviços de cantinas
- 55511000-5 Serviços de cantinas e outros serviços de cafetaria de clientela restrita
- 55512000-2 Serviços de gestão de cantinas, 55523100-3 Serviços de cantinas escolares.

Para outros serviços de alimentação não enumerados no Anexo XIV, aplicam-se as disposições gerais da legislação da UE, por ex., não os critérios de adjudicação especificados no Artigo 76, mas os critérios de exclusão (Artigo 57), seleção (Artigo 58) e de adjudicação dos contratos (Artigo 67) (ver mais informações abaixo).

Como mencionado acima, para os serviços de alimentação enumerados no Anexo XIV relativamente a montantes iguais ou superiores a um valor sem imposto sobre o valor acrescentado (IVA) de 750 000 EUR, a União Europeia estabelece apenas condições para os critérios de adjudicação no Artigo 76.

O Artigo 76 declara que os Estados-Membros da UE devem implementar regras nacionais para a adjudicação dos contratos, garantindo que o comprador cumpre o princípio de transparência e igualdade de tratamento dos proponentes. Os Estados-Membros têm a flexibilidade de definir as regras processuais que serão aplicadas no direito nacional, desde que estas regras permitam que os compradores considerem as especificidades dos serviços a serem supridos.

⁷ Os critérios de adjudicação avaliam o mérito da proposta individual com base no modo como corresponde às especificações da proposta.

⁸ Salvo 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).

A legislação da UE também indica no Artigo 76 que os Estados-Membros devem assegurar que os compradores devem ter em conta a necessidade de garantir uma elevada qualidade, continuidade, acessibilidade, viabilidade, disponibilidade e exaustividade dos serviços, bem como a inovação no caso do direito nacional. Os Estados-Membros podem também definir que a escolha do candidato deve ser feita com base na proposta que apresente a melhor relação qualidade/preço mas tendo igualmente em conta os critérios de qualidade e sustentabilidade em relação aos serviços de alimentação. Todos os elementos mencionados acima que definem a qualidade dos proponentes e escolhem a melhor relação qualidade/preço são opcionais de acordo com a legislação da UE.

Além disso, os Estados-Membros da UE no Artigo 76 têm a flexibilidade de definir as regras processuais que serão aplicadas no direito nacional relativo aos serviços de alimentação para montantes iguais ou superiores a 750 000 EUR, desde que estas regras permitam que os compradores considerem as especificidades dos serviços a serem supridos e que os princípios de transparência e igualdade de tratamento sejam cumpridos.

Além disso, conforme estabelecido no Considerando 114, os Estados-Membros da UE devem seguir os objetivos de simplificação e de atenuação dos encargos administrativos dos compradores e proponentes. Deste modo, podem aplicar as regras gerais aplicáveis aos contratos de serviços não sujeitos ao regime específico estabelecido nos Artigos 74-77.

Na prática, tal significa que os Estados-Membros da UE podem decidir incluir no direito nacional relativo aos serviços de alimentação os critérios de exclusão e seleção declarados nas regras de Contratos Públicos da UE.

Os critérios de exclusão definem o tipo de empresas que devem ser automaticamente excluídos da proposta. O Artigo 57 das regras de Contratos Públicos da UE fornece uma lista exaustiva dos critérios de exclusão, divididos entre obrigatórios e opcionais.

- **Crítérios de exclusão obrigatórios:** participação numa organização criminosa; corrupção, fraude, infrações terroristas ou infrações relacionadas com atividades terroristas, branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo, trabalho infantil outras formas de tráfico de seres humanos, incumprimento das obrigações relativas ao pagamento de impostos ou de contribuições para a segurança social⁹.
- **Crítérios de exclusão opcionais:** Incumprimento do direito do trabalho, social, ambiental nacional e internacional e da UE, bem como os acordos coletivos sectoriais; processos de bancarrota ou de insolvência ou de liquidação; falta profissional grave, que põe em causa a sua idoneidade; acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência; conflito de interesses; se forem conhecidas deficiências significativas ou persistentes na execução de um requisito essencial no âmbito de um contrato público anterior; influenciar indevidamente o processo de tomada de decisão do comprador.

Os critérios de seleção definem as capacidades mínimas (o "tipo") dos proponentes que serão convidados a concorrer ao trabalho. O Artigo 58 das regras de Contratos Públicos da

⁹ Nos casos em que estes tenham sido estabelecidos por decisão com efeito vinculativo e final. O incumprimento das obrigações relativas ao pagamento de impostos ou de contribuições para a segurança social, mas cuja ocorrência (ainda) não tenha sido determinada, pode ser utilizado como um motivo de exclusão opcional.

UE descreve os critérios de seleção principais para as propostas, que são divididos em três áreas principais:

- 1. A habilitação para o exercício da atividade profissional:** Esta condição pode incluir a exigência que os proponentes estejam inscritos num dos registos comerciais ou profissionais no seu Estado-Membro de estabelecimento. Nos procedimentos de contratação de serviços, se os proponentes tiverem de possuir autorização especial ou de ser membros de uma determinada organização para poderem executar o serviço no seu país de origem, esta condição pode ser necessária.
- 2. A capacidade económica e financeira:** Os compradores podem impor que os candidatos tenham um determinado volume de negócios anual mínimo, designadamente no domínio abrangido pelo contrato¹⁰. Além disso, pode ser exigido que os proponentes forneçam 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:** No que respeita à capacidade técnica e profissional, os compradores podem impor requisitos de modo a assegurar que os proponentes disponham dos recursos humanos e técnicos e da experiência necessários para assegurar um padrão de qualidade adequado na execução do contrato. Esta pode incluir:
 - Um nível suficiente de experiência, comprovado por referências adequadas de contratos executados no passado. Outro modo de comprovar a capacidade técnica e profissional é fornecer as habilitações literárias e qualificações profissionais do proponente ou do empreiteiro ou do pessoal de gestão da empresa, desde que não sejam avaliados como um critério de adjudicação;
 - Nos procedimentos de contratação de abastecimentos que impliquem operações de montagem ou instalação, a prestação de serviços ou a execução de obras, a capacidade profissional dos proponentes para prestar o serviço ou executar a instalação ou a obra em causa pode ser avaliada em função das suas capacidades, eficiência, experiência e fiabilidade.

Além disso, com vista à simplificação e à eliminação de encargos administrativos, os Estados-Membros da UE podem aplicar os critérios de adjudicação gerais enumerados no Artigo 67. O Artigo 67 declara que as autoridades públicas deverão basear a adjudicação dos contratos públicos na proposta economicamente mais vantajosa. A proposta economicamente mais vantajosa deverá ser identificada com base: a) no preço ou b) no custo, utilizando uma abordagem assente no cálculo dos custos do ciclo de vida em conformidade com o Artigo 68 e pode c) incluir a melhor relação qualidade/preço, que deverá 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

¹⁰ No geral, para os contratos sujeitos ao conjunto completo de regras, o volume de negócios mínimo não pode exceder o dobro do valor estimado do contrato.

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 compradores não possam utilizar o preço como único critério de adjudicação.

Por fim, as Regras de Contratos Públicos da UE fornecem igualmente orientações processuais relativas a propostas anormalmente baixas no Artigo 69. Caso se verifique que uma proposta é anormalmente baixa, os compradores exigem que os proponentes expliquem os preços ou custos indicados na proposta. As explicações exigidas podem, em especial, estar relacionadas com o cumprimento das obrigações referidas no Artigo 18.2, por ex., com o cumprimento do direito do trabalho e/ou dos acordos sociais ou acordos coletivos setoriais.

Os contratos de serviços de alimentação inferiores a um valor sem imposto sobre o valor acrescentado (IVA) de 750 000 EUR

Para os contratos inferiores ao limite de um valor sem imposto sobre o valor acrescentado (IVA) de 750 000 EUR, os Estados-Membros têm a liberdade de aplicar as regras processuais que considerem adequadas aos serviços alimentares. Por conseguinte, os Estados-Membros da UE podem aplicar os critérios de exclusão (Artigo 57), seleção (Artigo 58) e adjudicação geral (Artigo 67) a todos os contratos de serviços de alimentação, independentemente de estarem enumerados no Anexo XIV ou não, inferiores ao limite do valor sem imposto sobre o valor acrescentado (IVA) de 750 000 EUR.

Para mais informações sobre as regras processuais, incluindo os critérios de exclusão (Artigo 57), seleção (Artigo 58) e adjudicação geral (Artigo 67), consulte a secção acima mencionada.

2. Critérios de exclusão, seleção e adjudicação

Esta secção fornece uma visão geral dos critérios de exclusão, seleção e adjudicação, incluídos na legislação relativa aos Contratos Públicos. Estes critérios são aplicáveis exclusivamente às autoridades contratantes públicas de serviços alimentares, abrangidas pelo âmbito da legislação relevante. As outras organizações cliente não abrangidas por estas obrigações, públicas ou privadas, são incentivadas a inspirar-se nestes critérios também. Quando utilizados, a organização cliente deve enumerar igualmente o tipo de documentos necessários para fins de verificação.

2.1. Critérios de exclusão

OBRIGATÓRIO Os compradores públicos deverão excluir proponentes das propostas se tiverem sido condenados por decisão final transitada em julgado com fundamento num dos seguintes motivos¹¹ :	Não	Sim	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 relativas ao pagamento de impostos ou de contribuições para a segurança social			

¹¹ NOTA: As organizações clientes devem remeter para o direito nacional executando a Diretiva da UE relativa aos Contratos Públicos, dado que as disposições relativas aos critérios de exclusão, seleção e adjudicação podem ser adaptadas ao contexto nacional.

<p>OPCIONAL - Se permitido pela legislação nacional</p> <p>As autoridades contratantes podem excluir ou podem ser solicitadas pelos Estados-Membros a excluir da participação numa proposta os proponentes nas seguintes situações:</p>	<p>Não</p>	<p>Sim</p>	<p>Observações</p>
<p>Incumprimento do direito do trabalho, social, ambiental nacional e internacional e da UE, bem como dos acordos coletivos sectoriais</p>			
<p>O proponente encontra-se em processos de bancarrota ou de insolvência ou de liquidação</p>			
<p>Falta profissional grave, que põe em causa a idoneidade do proponente</p>			
<p>O proponente celebrou acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência</p>			
<p>Conflito de interesses</p>			
<p>Se forem conhecidas deficiências significativas ou persistentes na execução de um requisito essencial no âmbito de um contrato público anterior</p>			
<p>O proponente decidiu influenciar indevidamente o processo de tomada da autoridade contratante</p>			
<p>Crimes cometidos contra a Tesouraria ou contra a Segurança Social, relativos ao pagamento de impostos e de contribuições para a Segurança Social.</p>			

Se uma destas categorias obrigatórias for classificada como "sim", isto conduz a uma desqualificação imediata do processo de contratação. Se uma destas categorias opcionais for classificada como "sim", isto pode conduzir a uma desqualificação do processo de proposta.

A organização cliente pode remeter as empresas para o Documento Europeu Único de Contratação Pública (DEUCP) para simplificar este processo. O DEUCP é uma declaração da própria sobre a sua situação financeira e capacidades para participar num procedimento de contratação pública. Está disponível em todas as línguas da UE e será utilizado como comprovativo prévio do cumprimento das condições exigidas nos procedimentos de contratação pública em toda a UE. A partir de outubro de 2018, o DEUCP passará a existir apenas em formato eletrónico¹².

2.2. Critérios de seleção (especificações necessárias)

2.1. A habilitação para o exercício da atividade profissional

Os proponentes podem ser solicitados a cumprir os seguintes requisitos:	Não conforme	Conforme	Observações
Inscrição num dos registos comerciais ou profissionais no seu Estado-Membro de estabelecimento			
Nos procedimentos de contratação de serviços, se os proponentes tiverem de possuir autorização especial ou de ser membros de uma determinada organização para poderem executar o serviço no seu país de origem			
Boas práticas em termos de estrutura e natureza das relações industriais entre a empresa e os sindicatos (práticas de gestão/trabalho)			
Obrigações de cumprir as disposições atuais relativas ao trabalho, segurança e integração social de pessoas com deficiência e prevenção de riscos laborais, bem como o respeito das condições de trabalho previstas nos acordos coletivos setoriais aplicados			

¹² Consultar o Documento Europeu Único de Contratação Pública no website da Comissão Europeia

2. 2. A capacidade económica e financeira

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

2. 3. A capacidade técnica e profissional

Os proponentes podem ser solicitados a cumprir os seguintes requisitos:	Não conforme	Conforme	Observações
Um nível suficiente de experiência, comprovado por referências adequadas de contratos executados no passado, por exemplo, apresentação da lista das obras executadas nos últimos cinco anos, acompanhada de certificados de boa execução das obras mais importantes			
Habilitações literárias e qualificações profissionais do proponente ou do empreiteiro ou do pessoal de gestão da empresa, desde que não sejam avaliados como um critério de adjudicação			

<p>Nos procedimentos de contratação de abastecimentos que impliquem operações de montagem ou instalação, a prestação de serviços ou a execução de obras, a capacidade profissional dos proponentes para prestar o serviço ou executar a instalação ou a obra em causa pode ser avaliada em função das suas capacidades, eficiência, experiência e fiabilidade</p>			
---	--	--	--

Uma classificação não conforme numa das categorias pode resultar na exclusão do comprador do processo de seleção/adjudicação posterior.

2. 3. Critérios de adjudicação

O contrato será adjudicado à organização que apresente uma proposta economicamente mais vantajosa, avaliada com base nos seguintes critérios (elaborados detalhadamente no Anexo I):

- a)** preço ou custo, utilizando uma abordagem assente no cálculo dos custos do ciclo de vida
- b)** melhor relação qualidade/preço, que deverá 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 compradores não possam utilizar o preço como único critério de adjudicação.

3. Anúncios de Concurso

O Anúncio de concurso é um documento importante que deve apresentar todas as informações necessárias para um procedimento específico. Apesar de não ser obrigatório para as organizações cliente não abrangidas pela legislação relevante, os compradores deverão inspirar-se igualmente no exemplo abaixo, definido na Diretiva relativa aos Contratos Públicos 2014/24/UE, Anexo V Parte C da UE.

INFORMAÇÕES QUE DEVEM CONSTAR DOS ANÚNCIOS DE CONTRATO

- Nome, número de identificação (se previsto na legislação nacional), endereço, incluindo código NUTS, telefone, fax, correio eletrónico e endereço Internet da autoridade contratante 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 segundo e terceiro parágrafos do Artigo 53(1), indicação de como obter acesso aos documentos do concurso.
- Tipo de autoridade contratante e principais atividades exercidas.
- Se for o caso, indicação de que a autoridade contratante é um organismo central de compras ou de que existe 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 subdivididos 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 subdivididos 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 a 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 das especificações ou, no caso de diálogo concorrencial, do documento descritivo.
- 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 aceite a faturação eletrónica,
 - serão utilizados pagamentos eletrónicos
- Informações sobre se o contrato está relacionado com um projeto e/ou programa financiado por fundos da União.
- Designação e endereço do organismo responsável pelos procedimentos 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.



**European Federation of Food,
Agriculture and Tourism Trade Unions**

Avenue Louise 130a,
1050 Brussels
Belgium
T: +32 2 218 77 30
E: effat@effat.org

www.effat.org



FoodServiceEurope

Rue du Collège 27,
1050 Brussels
Belgium
T: +32 2 808 0644
E: info@foodserviceeurope.org

www.foodserviceeurope.org

www.contract-catering-guide.org



THIS GUIDE HAS BEEN REALISED WITH
THE FINANCIAL SUPPORT OF THE EUROPEAN COMMISSION