

# JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE



***Iberlim***  
*Cuidamos do  
seu bem-estar*

# PROPOSTA



## PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA

Refª 5252/2017/MKT/T.J.P

ALFRAGIDE, 14 DE FEVEREIRO DE 2017

À  
**JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE**  
**A/C: Exmo. Sr. Dr. Rodrigo Lopes**

Rua Conde de Arnoso, n.º 5-B | 1700-112  
Lisboa

Alfragide, 14 de Fevereiro de 2017

**Ref: 5252/2017/MKT/T.J.P**

**ASSUNTO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA DE MANUTENÇÃO DOS MERCADOS DE ALVALADE – Norte e Sul.**

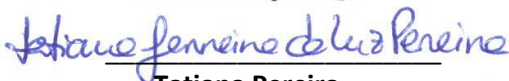
Exmos. Senhores:

Na sequência da V/ amável consulta, que desde já muito agradecemos, vimos desta forma, apresentar a nossa proposta para prestação de serviços de Limpeza nas vossas prestigiadas Instalações.

Esta é a proposta que em nosso entender melhor serve os vossos interesses, pelo que mantemo-nos, ao dispor para estudar e encontrar em conjunto com V. Exas. outras soluções possíveis.

Com os melhores cumprimentos;

*iberlim, s.a.*



**Tatiana Pereira**  
(Administradora)

## HISTÓRIA

A IBERLIM – Sociedade Técnica de Limpezas, SA. **foi constituída em 1982** para um mercado especializado de prestação de serviços de limpeza a empresas, tendo como foco primordial o setor dos transportes.

Progressivamente, o âmbito das atividades da IBERLIM foi-se especializando, nomeadamente, em torno de intervenções de limpeza tecnicamente mais específicas como a prestação de serviços de limpeza de material circulante ferroviário e rodoviário, com o recurso a tecnologias de maior fiabilidade e resistência a condições de operação adversas.

Esta evolução não impediu o alargamento da sua intervenção a outros setores de atividade, tais como o comércio, os serviços e a indústria, a par da consolidação da sua experiência como prestadora de serviços de limpeza no setor das empresas de transportes.

A progressiva modernização técnica e tecnológica das intervenções de limpeza e manutenção, nomeadamente, com o recurso à mecanização intensiva e aos sistemas e metodologias mais atuais, tem norteado a vida da IBERLIM, no sentido de gerar diferenciação, percebida pelo mercado.

Já como uma das principais empresas do setor das limpezas industriais em Portugal, a IBERLIM transformou-se, em 1997, em Sociedade Anónima. Ainda nesse ano, a IBERLIM, SA compra a patente do Sistema Holandês HPV, para limpeza de condutas AVAC, de forma a alargar e especializar a sua oferta em termos de prestação de serviços.

Em 1998, com o aumento do seu capital social para 200.000 contos, a IBERLIM passou a ser participada e integrada no grupo SOMAGUE, especificamente na área do Ambiente.

Em 2000, foi integrada no grupo **TRIVALOR, uma SGPS multiserviços**, que possui um volume médio de negócios anual acima dos seiscentos milhões de euros. Mantendo toda a sua autonomia operacional, a IBERLIM viu dessa forma, incrementado o seu campo de

ação, pela integração das suas disponibilidades técnicas num âmbito estratégico naturalmente mais alargado. A faturação anual da IBERLIM, bem como o seu número de trabalhadores, tem observado um crescimento sustentado.

A disseminação dos centros de trabalho, ao longo de todo o país, exige uma repartição estratégica por áreas geográficas, com um controlo técnico e operacional equilibradamente localizado. Para tal a IBERLIM, para além da sua sede em Lisboa, dispõe de delegações técnicas e administrativas no Porto, em Faro e em S. Miguel nos Açores. Garante assim o acompanhamento, supervisão e manutenção correta das equipas e dispositivos envolvidos nos diversos Centros de Trabalho, disseminados por todo o país, Continente e Ilhas, entre centenas de locais de trabalho diferentes.

A sua experiência no mercado, tem vindo a ser alargada em diferentes segmentos, como a área comercial, a área dos serviços, os equipamentos de saúde e a área industrial.

A IBERLIM tem atualmente um capital social de 2.537.128,00 Euros.

A IBERLIM tem o CAE principal, 81210-R30 e o seu **objeto social** é:

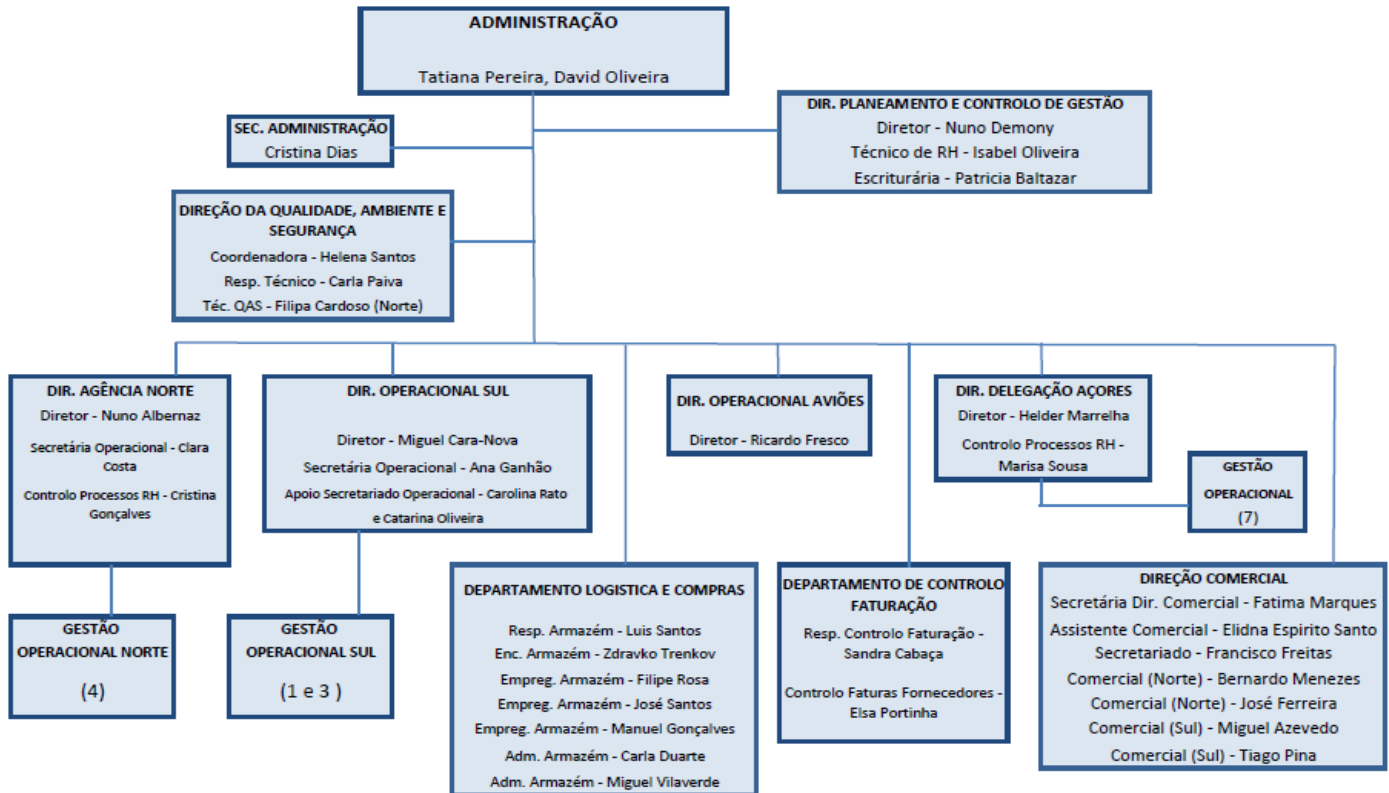
I. “Prestação de serviços de: a) Limpezas industriais, técnicas, especializadas e gerais; b) - Manutenção técnica e conservação em interiores e exteriores; c) Projeto, realização e conservação de jardins; d) Projetos de beneficiação do ambiente, sua execução, manutenção e atualização; e) - Desinfecção e desinfestação; f) - Gestão e administração de condomínios; g) Portaria;

II. O fabrico, comercialização, representação, importação e exportação de consumíveis, produtos e equipamentos de limpeza, químicos e equivalentes.

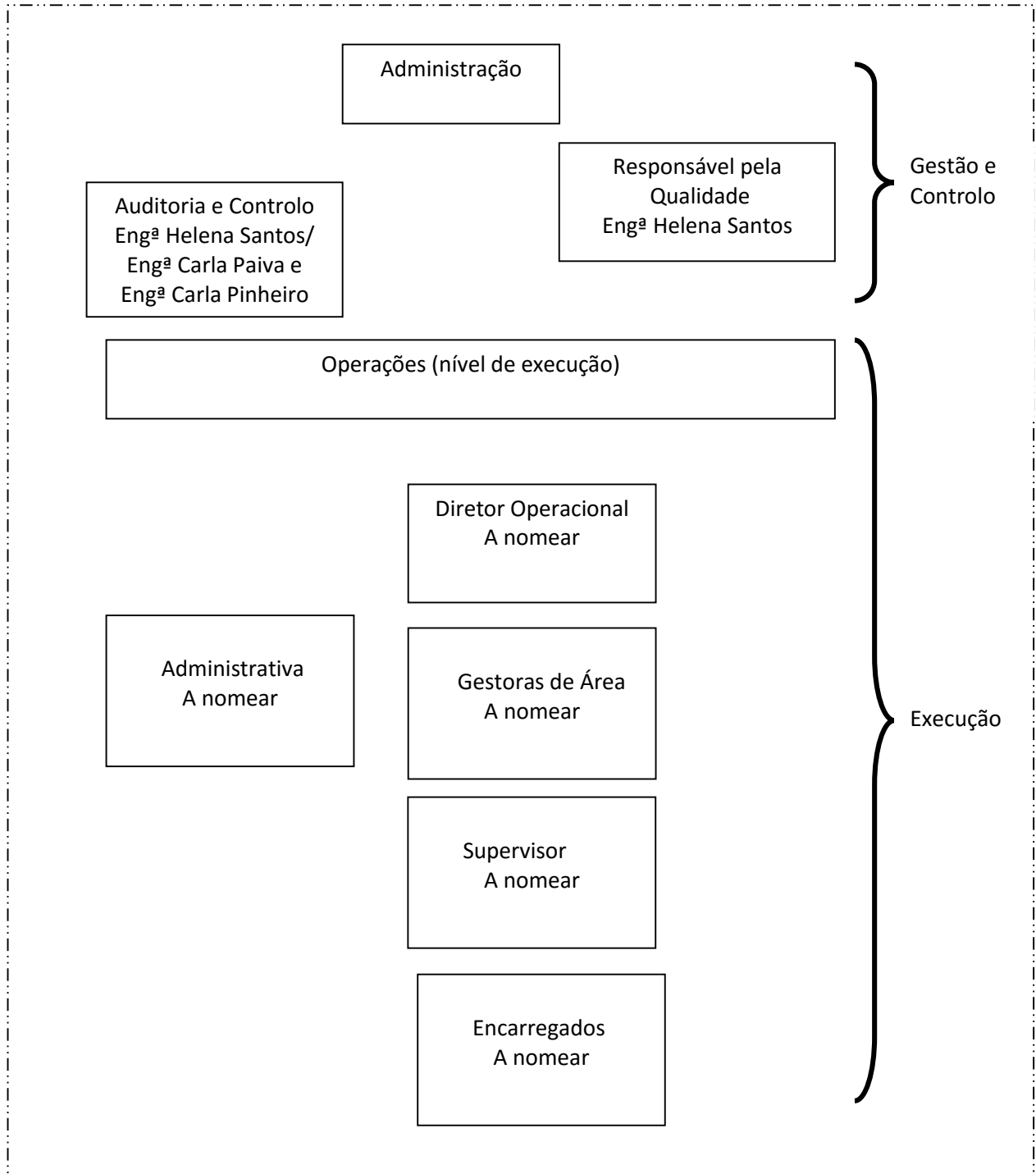
III. Assistência técnica a terceiros, no âmbito das áreas referidas nas alíneas anteriores.”

## ESTRUTURA ORGANIZATIVA

### ORGANIGRAMA FUNCIONAL IBERLIM



**ORGANIGRAMA PARA A GESTÃO, EXECUÇÃO E CONTROLO DO  
CONTRATO**



## Descrição de Funções

Designação	<b>Gestor do Contrato (GQ)</b>
Funções	<p>Ser o interface privilegiado, junto dos interlocutores indicados pelo <b>Cliente</b>, para acompanhar a execução do contrato.</p> <p>O GQ detém, por incumbência da Administração, a responsabilidade e autoridade operacional sobre o contrato do <b>Cliente</b>, com as atribuições específicas constantes do mesmo.</p> <p>Assegura que os procedimentos e os recursos necessários para a adequada gestão do contrato, são estabelecidos, implementados e mantidos;</p> <p>Reporta à Administração os elementos respeitantes ao desempenho da estrutura operacional.</p> <p>Controla a informação de monitorização e medição proveniente quer dos dados de gestão, quer da proveniente das actividades de auditoria e controlo.</p>
Responsabilidades	<p>Coordenar a estrutura operacional, aos diferentes níveis, nomeadamente planeamento, execução e controlo.</p> <p>Assistência ao cliente.</p>
Reporte	Reporta diretamente à Administração.

Designação	<b>Auditoria e Controlo</b>
Funções	<p>O Auditor, tem a responsabilidade pela organização das actividades de auditoria e inspecção, respeitantes ao contrato do <b>Cliente</b>.</p> <p>Assegura que os procedimentos internos para auditorias são cumpridos. Identifica e afecta os recursos necessários para as actividades de controlo, após aprovação da Administração;</p> <p>Reporta à Administração os elementos respeitantes ao desempenho da estrutura operacional, bem como as necessidades de melhoria detectadas;</p>
Responsabilidades	Planear, programar e executar as actividades de auditoria e controlo.
Reporte	Reporta diretamente à Administração.

Designação	<b>Director Operacional</b>
Funções	<p>Controla, ao seu nível, a execução do contrato.</p> <p>Gerem a dotação de recursos, incluindo a admissão de novos colaboradores.</p> <p>Reporta ao Gestor do Contrato, os elementos respeitantes ao desempenho da sua estrutura operacional, bem como as necessidades de melhoria por si identificadas;</p>



	Reuniões mensais com a Direcção.
Responsabilidades	Gerir o pessoal e os recursos afectos, a cada local de trabalhos, que lhe está atribuído.
Reporte	Reporta ao Gestor do Contrato.

Designação	<b>Gestor de Área</b>
Funções	<p>Coordenar o trabalho do Supervisor Geral e Supervisor de uma mesma área operacional.</p> <p>Identificar as necessidades em materiais e equipamentos, e propõem o seu suprimento ao Director Operacional.</p>
Responsabilidades	Gerir o pessoal e os recursos afectos, a cada local de trabalho, que lhe está atribuído.
Reporte	Reporta ao Director Operacional.

Designação	<b>Supervisor Geral e Supervisor</b>
Funções	<p>Coordenar a gestão das equipas de trabalho, de uma mesma área operacional.</p> <p>Identificar as necessidades em materiais e equipamentos, e propõem o seu suprimento às Gestor de Área</p> <p>Participam activamente na admissão de novos colaboradores.</p> <p>Visitas periódicas ao Cliente.</p> <p>Controlo e acompanhamento da execução dos serviços de limpeza</p>
Responsabilidades	Gerir o pessoal e os recursos afectos, a cada local de trabalho, que lhe está atribuído.
Reporte	Reporta ao Gestor de Área

Designação	<b>Encarregado</b>
Funções	Coordenar o trabalho das equipas de um sector de trabalho, de acordo com as indicações do Supervisor, Gesto de Área ou Director.
Responsabilidades	Coordenar o pessoal e os recursos afectos, ao seu sector de trabalho.
Reporte	Reporta ao Supervisor.

## MÉTODOS DE SUPERVISÃO

### COMPROMISSO DE APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS DOS INDICADORES DE CONTROLO DA QUALIDADE

#### - PERMANENTE:

Os nossos Supervisores, Gestores de Área e Diretor Operacional têm disponibilidade total (24 horas) para serem contactados pelo cliente, por qualquer razão extraordinária, nomeadamente para situações de emergência, sendo de imediato acionados os mecanismos de mobilização de pessoas e meios em função das necessidades específicas.

As visitas aos locais de trabalho também serão efetuadas com uma periodicidade não inferior a **SEMANAL** para serviços diários e outras para serviços com periodicidade mais espaçada.

#### - MENSAL – Relatório de Controlo de Qualidade

##### A qualidade de um serviço de limpeza depende essencialmente de 3 fatores:

- Dos equipamentos, materiais e produtos utilizados
- Do método de organização e controle dos recursos humanos
- De uma boa articulação com o cliente para aferição das suas reais necessidades

#### a) - Equipamentos, Materiais e Produtos

A escolha correta dos equipamentos, materiais e produtos, em função das características dos locais e das superfícies a limpar, é vital para a obtenção de resultados eficazes.

A IBERLIM põe especial cuidado neste domínio, selecionando cuidadosamente os equipamentos, materiais e produtos que utiliza, em função das características específicas de cada área de trabalho. Fazendo questão

de se manter permanentemente atualizada em relação às últimas soluções surgidas no mercado, utiliza normalmente marcas de reconhecida qualidade.

Os Equipamentos, materiais e produtos usualmente utilizados pela IBERLIM, são da mais elevada qualidade, dos quais se destacam, a título de exemplo, a marca NILFISK, marca de reconhecida qualidade no caso dos equipamentos de aspiração e outros, bem como diversas marcas de produtos de limpeza, sempre possuidores de Certificado de Qualidade.

#### b) - Organização dos Recursos Humanos

A qualidade final do serviço de limpeza depende igualmente, em grande medida, da forma de organização dos recursos humanos, nomeadamente nas seguintes vertentes:

- Definição de rotinas e procedimentos que otimizem a produtividade do trabalho;
- Correta transmissão destas rotinas e procedimentos aos trabalhadores (“training on job”);
- Enquadramento eficaz das equipas de trabalho, mediante a presença permanente, durante o horário da prestação de serviços, de um(a) encarregado(a) que verifique “in loco” o cumprimento das rotinas e procedimentos definidos e o seu nível de qualidade;
- Controle regular do desenrolar dos trabalhos, e da coesão e eficácia das equipas, por parte de um(a) supervisor(a) com mais elevada formação e experiência.

A eficácia e a qualidade de cada uma destas vertentes em cadeia, dependem em grande medida das características do(s) elemento(s) que as empresas têm no topo da hierarquia operacional: os Diretores Operacionais.

A existência de um Diretor Operacional altamente experiente e exigente, é de vital importância para assegurar que toda a estrutura operacional funciona num elevado nível de eficácia, isto é, com rotinas e procedimentos otimizados e com uma rigorosa seleção e formação de pessoal.

### **c)- Controle de Qualidade em articulação com o Cliente**

Não há qualidade do serviço se o cliente não considerar que ela existe. O objetivo final da IBERLIM é a satisfação das necessidades reais do cliente. Por isso a nossa empresa atribui especial importância à

aferição permanente desse grau de satisfação, aos vários níveis de representação, quer do cliente quer da nossa empresa:

- **Diariamente:** os(as) nossos(as) encarregados(as) mantém uma disponibilidade total para contacto com o representante do Cliente responsável pelo acompanhamento do Contrato, tomando muitas vezes a iniciativa de estabelecer esse contacto com vista a aferir a opinião do mesmo sobre o desenvolvimento dos trabalhos e receber em tempo real orientações ou sugestões sobre alterações que este pretenda ver introduzidas ou eventuais trabalhos excepcionais que pretenda ver atendidos.

- **Semanalmente:** O nosso Supervisor realiza as suas visitas dentro do plano de controlo de qualidade do contrato.
- **Mensalmente:** encontro formal do Direto Operacional com o representante do cliente responsável pelo acompanhamento do Contrato, com vista a uma avaliação detalhada do serviço prestado; deste encontro resulta o preenchimento de uma **ficha de controlo de qualidade**, que servirá sempre como referência para a IBERLIM corrigir aspetos que o cliente considere menos bons.

**Auditorias trimestrais de Controlo de Qualidade** efetuadas pelo n/ Departamento de Qualidade, cuja autonomia da Direcção Operacional e report direto à Administração é garante de imparcialidade e isenção.

## **2.3 - CONTACTOS**

### **ADMINISTRAÇÃO**

A Administração da IBERLIM tem como política a proximidade com o Cliente, disponibilizando para intervir prontamente sempre que a sua presença seja solicitada.

### **LINHA DO CLIENTE**

Serve para receber todas as ocorrências e pedidos de retificação de serviços dos CLIENTES que não consigam contactar os seus interlocutores da Iberlim pelas vias de comunicação normais, poderão fazê-lo através da LINHA CLIENTE.

**O número de Telefone é: 800 500 101 (chamada grátis)**

**Funciona de 2ª feira a Sábado (exceto feriados) entre as 6h30 e 19h30.**

A nossa Colaboradora anotarà os dados referentes ao Cliente, Local de Trabalho, Ocorrência, Data e Hora da chamada, entre outros elementos relevantes.

**Garantimos** um contacto efetivo do Responsável do Departamento em questão e a resolução/resposta das questões suscitadas **NO PRÓPRIO DIA APÓS A COMUNICAÇÃO**

**A LINHA DO CLIENTE** tem cobertura nacional e pretende dar o acompanhamento e rapidez na resposta às solicitações em tempo útil, independentemente da localização geográfica (Portugal Continental e Regiões Autónomas).

Porque o CLIENTE vem em primeiro lugar, decidimos disponibilizar esta forma de comunicação mais abrangente, encaminhando e resolvendo as questões suscitadas, tendo em vista a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

## OBJETO DO PROCEDIMENTO

Prestação de serviços de limpeza nos Mercados Municipais de Alvalade.

## LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Mercado de Alvalade Norte – Av. Rio de Janeiro, 1700 – 330, Lisboa

Mercado de Alvalade Sul – Rua Antero de Figueiredo, 1700 – 041, Lisboa

## MERCADO DE ALVALADE NORTE

### **DESCRIÇÃO DAS TAREFAS**

#### *Diariamente*

- Abertura do Mercado, desativar alarme e guarda das chaves;
- Abertura dos fechos das portas que dão para o interior do Mercado;
- Abertura e encerramento das câmaras frigoríficas;
- Distribuição de gelo;
- Limpeza e desinfeção dos W.C., com manutenção hora a hora;
- Limpeza e desinfeção das câmaras e silo, com produto. Adequados;
- Limpeza das instalações administrativas;
- Despejo e limpeza de papeleiras;
- Remoção de detritos e taras vazias;
- Lavagem de contentores, casa do lixo e zona envolvente;
- Varredura e lavagem dos pavimentos, escadas e patamares;
- Lavagem de todas as caleiras interiores;

### ***Bi-Semanalmente***

- Limpeza dos vestiários;

### ***Semanalmente***

- Limpeza das portas de vidro;
- Lavagem das lamelas das portas laterais;
- Desinfecção de contentores, casa do lixo e zona envolvente;
- Lavagem mecânica de todos os pavimentos;
- Limpeza das arrecadações coletivas;
- Lavagem dos lambris de azulejo das zonas comuns;
- Lavagem dos placares e cabine telefónica;
- Varredura do parque de estacionamento;

### ***Mensalmente***

- Remoção das teias de aranha;
- Recolha de objetos na cobertura;

### ***Semestralmente***

- Lavagem dos vidros acessíveis da platibanda;
- Aspiração da platibanda;

## **QUADRO DE PESSOAL**

- 1 Trabalhador de Limpeza, às 2ª feiras (exceto se feriados) das 7h00 às 13h00.
- 1 Trabalhador de Limpeza, às 2ª feiras (exceto se feriados) das 13h00 às 15h00.
- 4 Trabalhadores de Limpeza, às 2ª feiras (exceto se feriados) das 15h00 às 18h00.

- 1 Trabalhador de Limpeza, de 3ª a sábado (exceto se feriados) das 6h00 às 13h00
- 1 Trabalhador de Limpeza, de 3ª a sábado (exceto se feriados) das 13h00 às 15h00
- 4 Trabalhadores de Limpeza, de 3ª aos Sábados (exceto se feriados) das 15h00 às 18h00.

#### **EQUIPAMENTOS**

- Auto lavadora
- Maquinas Rotativas
- Carro Celpur “Tipo Carro Almeida”
- Maquina de Alta Pressão
- Carros de Balde Duplo
- Franjas Completas
- Baldes Simples

Diverso material de apoio à limpeza, tal como: panos de cores diferenciadas, pás, esponjas, extensores, peluches, sinalética de piso escorregadio, vassouras, etc.

#### **PRODUTOS DE LIMPEZA**

O fornecimento de produtos de limpeza serão da responsabilidade da IBERLIM, que se compromete a utilizar marcas de reconhecida qualidade.



## MERCADO DE ALVALADE SUL

### **DESCRIÇÃO DAS TAREFAS**

#### *Diariamente*

- Abertura e encerramento do Mercado, com guarda das chaves;
- Montagem e desmontagem das bancas e chapéus-de-sol;
- Limpeza, lavagem e desinfecção das instalações sanitárias;
- Limpeza, lavagem do pavimento do pavilhão e zona envolvente;
- Lavagem e desinfecção dos contentores de resíduos sólidos;
- Remoção de detritos e taras vazias;

#### *Semanalmente*

- Limpeza das instalações administrativas;
- Limpeza e lavagem dos lambris de azulejo do pavilhão;
- Lavagem do placar.

### **QUADRO DE PESSOAL**

- 1 Trabalhador de Limpeza, às 2ª feiras (exceto se feriados) das 7h00 às 09h00.
- 1 Trabalhador de Limpeza, às 2ª feiras (exceto se feriados) das 13h00 às 15h00.
- 1 Trabalhador de Limpeza, de 3ª a sábado (exceto se feriados) das 6h00 às 09h00.
- 1 Trabalhador de Limpeza, de 3ª a sábado (exceto se feriados) das 13h00 às 15h00.

#### **EQUIPAMENTOS**

- Carro de Balde Duplo
- Franjas Completas

Diverso material de apoio à limpeza, tal como: panos de cores diferenciadas, pás, esponjas, extensores, peluches, sinalética de piso escorregadio, vassouras, etc.

#### **PROPOSTA DE ORÇAMENTO**

**Valor Mensal s/IVA..... 4.400,00€**

São Mensalmente: Quatro Mil e Quatrocentos Euros

Acresce IVA a taxa legal em vigor

#### **VALOR BANCO DE HORAS (DIAS FERIADOS) INCLUIDO NO VALOR MENSAL**

<b>Designação</b>	<b>Banco de Horas (dias feriados)</b>	<b>Valor Unitário s/IVA</b>
Mercado de Alvalade Norte	231 horas - Diurnas	12,00€
Mercado de Alvalade Sul	55 horas - Diurnas	12,00€

Acresce IVA a taxa legal em vigor

#### **PRODUTOS DE LIMPEZA**

O fornecimento de produtos de limpeza serão da responsabilidade da IBERLIM, que se compromete a utilizar marcas de reconhecida qualidade.

## NOTAS

1. A Iberlim apresenta o Quadro de Pessoal/Nº de horas a título meramente informativo, sendo o mesmo suscetível de ser adaptado às necessidades verificadas, uma vez que a sua obrigação é prestar um serviço, mantendo as instalações do Cliente no melhor estado de limpeza e higiene.
2. Segundo o Código de Trabalho, Artº 174º
  - a. “A jornada de trabalho diária deve ser interrompida por um intervalo de descanso, de duração não inferior a uma hora, nem superior a duas, de modo que os trabalhadores não prestem mais de cinco horas de trabalho consecutivo.”.
3. As reclamações de serviços continuados só serão atendidas quando rececionadas por escrito no prazo de 30 dias após a verificação do facto que dê origem à mesma.
4. As reclamações de serviços pontuais/extras só serão atendidas quando rececionadas por escrito no prazo de 24 horas após a verificação do facto que dê origem à mesma.
5. Qualquer intervenção extraordinária não prevista na presente proposta deve ser objeto de um orçamento adicional a apresentar e bem como de adjudicação específica para este efeito.
6. No âmbito das suas atividades, a Iberlim presta serviços de limpeza, nas instalações dos seus clientes, de que resultam ou podem resultar resíduos, incluindo águas residuais, sobre os quais recaem necessidades específicas de

gestão. Nesta conformidade a Iberlim entende que os resíduos originados na sequência das atividades de limpeza, nas instalações dos seus clientes, são produzidos e detidos por estes. Assim qualquer atividade de recolha, transporte, armazenagem, triagem, tratamento, valorização e eliminação de resíduos, deve ser assegurada pelos nossos clientes. A Iberlim poderá intermediar este processo, quando tal estiver disposto em contrato, mediante contrapartidas acordadas entre as partes. Excetuam-se do anterior os resíduos relativamente aos quais, a Iberlim assume a sua responsabilidade, como sejam resíduos de fardamento e calçado, resíduos de operações de manutenção dos equipamentos, incluindo resíduos elétricos e eletrónicos e resíduos de sucata de baterias.

## **CONDIÇÕES GERAIS**

### **PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA**

**O preço é válido até 31/12/2017**, sendo automaticamente atualizado todos os inícios do ano, de acordo com o CCT do Sector ou por outra imposição legal, nomeadamente, atualização do salário mínimo nacional.

Na ausência de legislação desta natureza, a atualização realizar-se-á em função da variação do índice de preços ao consumidor registada em médias nos 12 meses anteriores à proposta de revisão e segundo os índices publicados pelo Instituto Nacional de Estatística.

### **DURAÇÃO DO CONTRATO**

O contrato terá a duração de 12 (doze) meses, com início ao 01 de Abril de 2017.

### **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

As faturas serão emitidas mensalmente, até ao 8º (oitavo) dia útil do mês a que os serviços respeitem, devendo o respetivo pagamento ser efetuado pelo Cliente até ao

final do mês a que a mesma diz respeito, mediante cheque a enviar para a sede da IBERLIM ou por transferência bancária para a conta que esta indicar ao Cliente.

Verificando-se os respetivos requisitos legais, a IBERLIM fica autorizada a, com a adjudicação da sua proposta, optar por aderir ao sistema de facturação eletrónica, caso em que as faturas emitidas serão reduzidas a um formato eletrónico e desmaterializado. As faturas eletrónicas equivalem, nos termos legais, às faturas em papel.

## **OUTRAS CONDIÇÕES GERAIS**

### **Cabe ao Cliente disponibilizar:**

Água e Eletricidade;

Local adequado à guarda de produtos e materiais;

Local adequado à guarda dos pertences dos trabalhadores