



**CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICAÇÃO NO JOUE PARA A CELEBRAÇÃO DE ACORDO
QUADRO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESINFESTAÇÃO NA ÁREA DA SAÚDE**

REF. UAQT2017010

CADERNO DE ENCARGOS



Índice

PARTE I - Do acordo quadro	4
Secção I Disposições gerais	4
Cláusula 1. ^a Definições	4
Cláusula 2. ^a Tipo de procedimento, designação e objeto	5
Cláusula 3. ^a Caracterização dos lotes do acordo quadro	5
Cláusula 4. ^a Prazo de vigência	5
Cláusula 5. ^a Forma e documentos contratuais	6
Secção II Obrigações das Partes.....	7
Cláusula 6. ^a Obrigações dos cocontratantes.....	7
Cláusula 7. ^a Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro.....	8
Cláusula 8. ^a Obrigações da SPMS, EPE	9
Cláusula 9. ^a Auditoria à prestação de serviços	10
Secção III Das relações entre as partes no acordo quadro	10
Cláusula 10. ^a Sigilo e confidencialidade	10
Cláusula 11. ^a Direitos de propriedade intelectual e industrial	11
Cláusula 12. ^a Patentes, licenças e marcas registadas	11
Cláusula 13. ^a Casos fortuitos ou de força maior	11
Cláusula 14. ^a Suspensão do acordo quadro	12
Cláusula 15. ^a Resolução sancionatória por incumprimento contratual.....	12
Cláusula 16. ^a Sanções.....	13
Cláusula 17. ^a Cessão da posição contratual e subcontratação	14
PARTE II - Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do acordo quadro	15
Secção I Obrigações das entidades adquirentes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro	15
Cláusula 18. ^a Contratação ao abrigo do acordo quadro	15
Cláusula 19. ^a Definição das prestações a contratualizar	15
Cláusula 20. ^a Critérios de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do Acordo Quadro	16
Cláusula 21. ^a Critério de desempate	16
Cláusula 22. ^a Documentos da proposta nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do acordo quadro	16



Cláusula 23. ^a	Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro	17
Cláusula 24. ^a	Condições e prazo de pagamento	17
Secção II Obrigações dos cocontratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro		
18		
Cláusula 25. ^a	Obrigações.....	18
Cláusula 26. ^a	Revisão de Preços.....	20
Cláusula 27. ^a	Aditamentos	20
Cláusula 28. ^a	Impossibilidade temporária de prestação de serviços.....	21
Cláusula 29. ^a	Penalizações por incumprimento.....	22
PARTE III – Reporte.....		22
Cláusula 30. ^a	Reporte e monitorização	22
PARTE IV - Disposições finais.....		24
Cláusula 31. ^a	Comunicações e notificações	24
Cláusula 32. ^a	Foro competente	24
Cláusula 33. ^a	Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo.....	24
Cláusula 34. ^a	Interpretação e validade	25
Cláusula 35. ^a	Direito aplicável.....	25



PARTE I - Do acordo quadro

Secção I

Disposições gerais

Cláusula 1.ª Definições

Para efeitos do presente Caderno de Encargos, apresentam-se ou adotam-se as seguintes definições:

- a) Acordo Quadro** – o contrato celebrado entre a SPMS, EPE e uma ou mais entidades, com vista a disciplinar relações contratuais futuras relativas à prestação de serviços de desinfeção na área da saúde, a estabelecer ao longo de um determinado período de tempo, mediante a fixação antecipada dos respetivos termos.
- b) SPMS, EPE** – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, Entidade Pública Empresarial, criada pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, pelo Decreto-Lei n.º 209/2015, de 25 de setembro, e pelo Decreto-Lei n.º 32/2016, de 28 de junho, com o objeto e atribuições conforme definidos nos seus Estatutos, publicados em anexo ao referido diploma;
- c) Contratos** – contratos a celebrar entre as entidades adquirentes e os Prestadores de Serviços, nos termos do presente caderno de encargos;
- d) Cocontratantes** - Os cocontratantes do acordo quadro e dos contratos de prestação de serviços a celebrar ao seu abrigo.
- e) Gestor do Contrato** – Responsável em cada cocontratante pela gestão do acordo quadro e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo;
- f) Gestor de categoria** - Responsável pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro;
- g) Entidade adquirente** – Qualquer organismo do Ministério da Saúde ou entidade do Serviço Nacional de Saúde, bem como qualquer das entidades compradoras voluntárias que venha a celebrar contratos de adesão com a SPMS, EPE, cujo objeto compreenda os serviços incluídos no presente acordo quadro.



Cláusula 2.ª Tipo de procedimento, designação e objeto

1. O concurso é designado como “Concurso público com publicação no JOUE para a celebração de Acordo Quadro para a prestação de serviços de Desinfestação na Área da Saúde”, tendo por objeto a seleção de cocontratantes para a celebração de um Acordo Quadro.
2. O acordo quadro resultante do presente procedimento disciplinará as relações contratuais futuras a estabelecer entre os cocontratantes e os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (SPMS, EPE), entidades adquirentes vinculadas e/ou voluntárias, tal como definidas no Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, pelo Decreto-Lei 209/2015, de 25 de setembro, e pelo Decreto-Lei nº 32/2016, de 28 de junho.

Cláusula 3.ª Caracterização dos lotes do acordo quadro

O acordo-quadro em apreço é constituído por 7 (sete) lotes:

- Lote 1 – Região Norte
- Lote 2 – Região Centro
- Lote 3 – Região de Lisboa e Vale do Tejo
- Lote 4 – Região do Alentejo e Algarve
- Lote 5 – Região Autónoma dos Açores
- Lote 6 – Região Autónoma da Madeira
- Lote 7 – Território Nacional.

Cláusula 4.ª Prazo de vigência

1. O acordo quadro tem a duração de 2 (dois) anos, a contar da data da sua entrada em vigor, e considera-se automaticamente renovado por períodos de 1 (um) ano se nenhuma das partes o denunciar, mediante notificação à outra parte por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação ao seu termo.
2. Após a renovação a que se refere o número anterior, a denúncia do acordo quadro pode ser efetuada a qualquer momento, desde que seja precedida de notificação à outra parte, por



carta registada com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 90 (noventa) dias em relação à data do termo pretendida.

3. O prazo máximo de vigência do acordo quadro, incluindo renovações, é de 4 (quatro) anos.

Cláusula 5.ª Forma e documentos contratuais

1. Os contratos de prestação celebrados ao abrigo do presente Acordo Quadro, são reduzidos a escrito.
2. Fazem parte integrante do acordo quadro os seguintes documentos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do presente caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, ou pelo órgão a quem esta competência tenha sido delegada;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao presente caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) As propostas adjudicadas;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatários sobre as propostas adjudicadas.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.
6. Em caso de divergência entre as obrigações a que se refere o número anterior, a prevalência é determinada pela ordem na qual são indicadas.



Secção II

Obrigações das Partes

Cláusula 6.^a Obrigações dos cocontratantes

1. Para além das previstas no CCP, constituem obrigações dos cocontratantes:
 - a) Apresentar proposta a todos os convites no âmbito do acordo quadro;
 - b) Prestar os serviços às entidades adquirentes conforme as normas legais vigentes aplicáveis ao exercício da atividade, e nos termos e condições definidos no presente caderno de encargos;
 - c) Comunicar à SPMS, EPE e às entidades adquirentes, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, designadamente:
 - i. Impossibilidade temporária de prestação do serviço;
 - ii. Impossibilidade legal de prestação do serviço.
 - d) Não alterar as condições de prestação dos serviços, fora dos casos previstos no caderno de encargos;
 - e) Não ceder, sem prévia autorização da SPMS, EPE, a sua posição contratual nos contratos celebrados com as entidades adquirentes;
 - f) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
 - g) Comunicar à SPMS, EPE qualquer facto que ocorra durante a execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial, bem como as alterações aos contactos e moradas indicados no contrato para a gestão do acordo quadro;
 - h) Produzir relatórios de faturação e enviar estes relatórios à SPMS, EPE, com uma periodicidade trimestral, designadamente para efeitos estatísticos, autorizando expressamente a SPMS, EPE ao tratamento dos dados fornecidos;
 - i) Retificar os relatórios de faturação apresentados nos termos da alínea anterior, sempre que sejam detetadas irregularidades nos valores;



- j) Sempre que solicitado pela SPMS, EPE, disponibilizar declaração emitida por um Revisor Oficial de Contas ou pela entidade fiscalizadora das contas da empresa, na qual se certifiquem os valores comunicados nos relatórios de faturação entregues, relativos aos procedimentos realizados ao abrigo do acordo quadro;
- k) Comunicar à SPMS, EPE e às entidades adquirentes a nomeação do gestor de contrato responsável pela gestão do acordo quadro e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;
- l) Disponibilizar a informação relevante para a gestão dos contratos à SPMS, EPE e às entidades adquirentes;
- m) Respeitar os termos e condições dos acordos celebrados com o Estado que se encontrem em vigor;
- n) Proceder à atualização dos bens e serviços no Catálogo, submetendo as propostas de atualização através de aditamentos no sítio da internet do Catálogo, à apreciação prévia da SPMS, EPE;
- o) Para efeitos de habilitação nos procedimentos de aquisição ao abrigo do acordo quadro, manter permanentemente atualizados os documentos de habilitação, bem como os documentos que atestem o poder de representação do cocontratante;
- p) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do acordo quadro, e não utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos.

Cláusula 7.ª Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro

1. Constituem obrigações das entidades adquirentes, no âmbito e nos limites fixados:
 - a) Reportar toda a informação relativa aos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro até 10 (dez) dias úteis após a adjudicação;
 - b) Efetuar os procedimentos aquisitivos segundo as regras definidas no acordo quadro;



- c) Nomear um gestor responsável pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação aos cocontratantes com quem tenham celebrado contrato;
 - d) Monitorizar o cumprimento contratual no que respeita às respetivas condições e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
 - e) Reportar os resultados da monitorização referida na alínea anterior e comunicar, em tempo útil à SPMS, EPE, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo.
2. A informação referida na alínea a) do número anterior deve ser enviada através de relatórios de contratação, elaborados em conformidade com o modelo a disponibilizar pela SPMS, EPE.

Cláusula 8.ª Obrigações da SPMS, EPE

1. Constituem obrigações da SPMS, EPE, no âmbito e nos limites fixados pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, na Portaria n.º 227/2014, de 6 de novembro, e sem prejuízo de outras que estejam previstas no presente caderno de encargos:
- a) Fiscalizar o cumprimento do acordo quadro e dos contratos de fornecimento celebrados ao abrigo do mesmo, designadamente para apuramento do cumprimento das obrigações contratuais por parte dos cocontratantes e das entidades adquirentes;
 - b) Monitorizar a qualidade da prestação de serviços, designadamente realizando auditorias e tratando a informação recebida ao abrigo do disposto nas cláusulas anteriores e, quando justificado, aplicar sanções em caso de incumprimento, incluindo a suspensão temporária ou a exclusão de algum cocontratante do acordo quadro, designadamente em caso de:
 - i. Reiterado reporte de falta de qualidade e/ou de falhas inesperadas na utilização dos produtos fornecidos por parte dos serviços utilizadores das entidades adquirentes e/ou incumprimento reiterado dos prazos de entrega da prestação dos serviços;
 - ii. Detecção dos casos reiterados referidos na subalínea i) anterior, em ações de monitorização pela SPMS, EPE;



- iii. O cocontratante não apresentar proposta a procedimento lançado ao abrigo do acordo quadro.
- c) Promover a atualização do acordo quadro, mantendo o tipo de prestação e os objetivos das especificações fixadas no acordo quadro, e desde que tal se justifique em função da ocorrência de inovações tecnológicas, conquanto os preços unitários não sejam superiores.

Cláusula 9.ª Auditoria à prestação de serviços

A qualquer momento a SPMS, EPE e as entidades adquirentes ou outras entidades mandatadas para o efeito, podem solicitar informação ou realizar auditorias com vista à monitorização da qualidade da execução dos contratos de prestação de serviços e o cumprimento das obrigações legais e, quando justificado, aplicar as devidas sanções.

Secção III

Das relações entre as partes no acordo quadro

Cláusula 10.ª Sigilo e confidencialidade

1. As partes devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa aos destinatários, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do presente contrato.
2. O dever de sigilo previsto no número anterior abrange, designadamente, documentos escritos, dados pessoais, desenhos, planos, aplicações e programas informáticos no formato de código fonte ou código objeto, especificações, segredos comerciais, métodos e fórmulas, contratos de financiamento e situações internas, de natureza laboral ou outra.
3. A informação coberta pelo dever de sigilo não pode ser transmitida a terceiros, nem objeto de licenciamento ou qualquer outro uso ou modo de aproveitamento económico, salvo se tal for autorizado expressamente, por escrito, pela entidade adjudicante.
4. O cocontratante só pode transmitir informação confidencial aos seus colaboradores e, em qualquer caso, apenas se ocorrerem, cumulativamente, as seguintes circunstâncias:
 - a) Os colaboradores em causa necessitarem de conhecer essa informação, tendo em vista o cumprimento das suas tarefas ao abrigo do contrato;
 - b) Os colaboradores estiverem informados sobre a natureza confidencial da informação;



- c) Os colaboradores se obrigarem a cumprir o dever de sigilo emergente desta cláusula.
5. O cocontratante é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do vínculo, inclusivamente após a cessação deste, independentemente da causa da cessação.
6. O cocontratante é ainda responsável perante a entidade adquirente, em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.

Cláusula 11.ª Direitos de propriedade intelectual e industrial

São da responsabilidade dos cocontratantes quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo, de direitos de propriedade intelectual ou industrial.

Cláusula 12.ª Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade dos cocontratantes quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O cocontratante garante que respeita as normas relativas à propriedade intelectual e industrial, designadamente, direitos de autor, licenças, patentes e marcas registadas, relacionadas com o hardware, software e documentação técnica que utilizam no desenvolvimento da sua atividade.
3. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
4. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o cocontratante terá de a indemnizar de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar.

Cláusula 13.ª Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no acordo quadro.



2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excepcional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.
3. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Cláusula 14.ª Suspensão do acordo quadro

1. Sem prejuízo do direito de resolução do acordo quadro, a SPMS, EPE pode, em qualquer altura, por motivos de interesse público, nomeadamente quando estiverem em causa razões de segurança pública, suspender total ou parcialmente a execução do acordo quadro.
2. A suspensão produz os seus efeitos a contar do dia seguinte ao da notificação dos cocontratantes no acordo quadro, salvo se da referida notificação constar data posterior.
3. A SPMS, EPE pode, a qualquer momento, levantar a suspensão da execução do acordo quadro.
4. Os prestadores de serviços selecionados como cocontratantes no acordo quadro não podem reclamar ou exigir qualquer compensação ou indemnização com base na suspensão total ou parcial do acordo quadro.
5. Caso o cocontratante selecionado no acordo quadro não disponibilize os recursos suficientes para a realização do serviço contratualizado, a SPMS, EPE reserva-se o direito de, com justa causa, e sem prejuízo de resolução nos termos do número seguinte, o suspender do acordo quadro, sem prejuízo de resolução nos termos do número seguinte.

Cláusula 15.ª Resolução sancionatória por incumprimento contratual

1. O incumprimento, por qualquer dos cocontratantes selecionados, das obrigações que sobre si recaem nos termos do acordo quadro, dos contratos celebrados ao seu abrigo ou dos demais documentos contratuais aplicáveis, confere à SPMS, EPE o direito à resolução do acordo quadro relativamente àquele, podendo a SPMS, EPE solicitar o correspondente ressarcimento de todos os prejuízos causados.
2. O incumprimento dos requisitos de serviço deve ser reportado pelas entidades adquirentes à SPMS, EPE.



3. Para efeitos da presente cláusula, e sem prejuízo de outras disposições legais e contratuais aplicáveis, considera-se consubstanciar incumprimento a verificação de qualquer das seguintes situações, em relação a cada um dos prestadores de serviços:
 - a) Incumprimento das suas obrigações relativas aos pagamentos das contribuições à Administração Fiscal ou à Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;
 - b) Prestação de falsas declarações;
 - c) Não apresentação dos relatórios previstos no Anexo I do presente caderno de encargos;
 - d) Recusa do serviço a uma entidade adquirente;
 - e) Não apresentação de proposta ou apresentação de proposta não válida, nos termos da **cláusula 25.ª** do presente caderno de encargos;
 - f) Incumprimento dos requisitos previstos nas cláusulas 4.ª do presente caderno de encargos;
 - g) Prestação de serviços que não constem do acordo quadro;
 - h) Incumprimento da obrigação de sigilo e confidencialidade prevista na cláusula 10.ª do presente caderno de encargos.
4. Para efeitos do disposto nas alíneas f), g) e h) do número anterior, considera-se haver incumprimento definitivo quando, após advertência e aplicação de sanção, o cocontratante continue a incorrer em incumprimento.
5. A resolução é notificada ao cocontratante em causa, por carta registada com aviso de receção, da qual conste a indicação da situação de incumprimento e respetivos fundamentos.
6. A resolução do acordo quadro relativamente a um cocontratante não prejudica a aplicação de qualquer das sanções previstas na cláusula seguinte do presente caderno de encargos.

Cláusula 16.ª Sanções

1. O incumprimento das obrigações do cocontratante determina a aplicação de sanções pecuniárias nos termos a definir em cada procedimento.



2. Pelo incumprimento do disposto na cláusula 4.ª do presente documento, a SPMS, EPE poderá após a ocorrência da 5.ª infração aplicar uma penalização de suspensão ou eliminação do prestador de serviços incumpridor do acordo quadro, no lote em causa.

Cláusula 17.ª Cessão da posição contratual e subcontratação

1. Os cocontratantes só podem ceder a sua posição no acordo quadro, ou subcontratar total ou parcialmente a prestação de serviços objeto do acordo quadro, mediante autorização prévia e por escrito da SPMS, EPE.
2. Para efeitos da autorização da cessão por parte da SPMS, EPE, o cocontratante, cedente, deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário que lhe foram exigidos na fase de formação do acordo quadro.
3. Para efeitos da autorização da subcontratação por parte da SPMS, EPE, o cocontratante, subcontratante, deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos de habilitação e adesão ao catálogo através do formulário constante no sítio da internet, relativos ao potencial subcontratado, que lhe foram exigidos na fase de formação do acordo quadro.
4. A SPMS, EPE deve pronunciar-se sobre a proposta do cocontratante no prazo de 30 dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída.
5. Nos casos em que a SPMS, EPE venha a autorizar a subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante a SPMS, EPE pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.



PARTE II - Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do acordo quadro

Secção I

Obrigações das entidades adquirentes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro

Cláusula 18.^a Contratação ao abrigo do acordo quadro

1. A contratação ao abrigo do acordo quadro é efetuada através de convite a todos os cocontratantes do lote do acordo quadro ao abrigo do qual será lançado o procedimento, nos termos do artigo 259.º do CCP.
2. Os procedimentos lançados ao abrigo do acordo quadro devem ser efetuados através da plataforma eletrónica disponível em www.comprasnasaude.pt, nos termos do disposto na Portaria n.º 227/2014, de 6 de novembro, alterado pela portaria n.º 21/2015, de 4 de fevereiro.
3. Deve ser dirigido um convite às entidades selecionadas no acordo quadro, não podendo ser fixado um prazo para apresentação das propostas inferior a 5 (cinco) dias.
4. A entidade adquirente responsável pelo convite pode recorrer ao leilão eletrónico, nos termos previstos no CCP, para melhorar as condições propostas pelos concorrentes.
5. Os preços devem ser indicados com duas casas decimais, em algarismos e por extenso, e devem incluir todas as taxas, impostos e restantes condições, não sendo admitidos portes ou outras taxas adicionais em qualquer circunstância.
6. As entidades adquirentes devem identificar no momento da compra ao abrigo do presente acordo quadro, a totalidade do objeto sob o qual pretendem que incida o serviço a adquirir devendo para o efeito identificar o lote, conforme modelo indicado no **Anexo A**.

Cláusula 19.^a Definição das prestações a contratualizar

1. As entidades adquirentes devem em cada procedimento:
 - a) Definir as condições específicas que se aplicam à contratualização dos serviços em causa, as quais podem ser da seguinte natureza:
 - i. Prazos de entrega;
 - ii. Termos de aceitação;
 - iii. Definir os níveis de serviço exigíveis;



- iv. Modelo de monitorização e controlo dos níveis de serviço definidos.
- b) Realizar inquéritos de satisfação a cada prestador após o término de um contrato, de modo a poder avaliar os prestadores de serviços e aferir a qualidade dos serviços prestados, devendo ser definido um nível de serviço mínimo para esse questionário (exemplo consta em **Anexo B** ao presente documento).
- c) Definir, para cada nível de serviço ou prazos de entrega, as penalizações pecuniárias a aplicar, em caso de incumprimento.

Cláusula 20.^a Critérios de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do Acordo Quadro

1. Nos procedimentos ao abrigo do acordo quadro a adjudicação é feita por lote.
2. O critério de adjudicação nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do presente acordo quadro poderá ser o do mais baixo preço, ou o da proposta economicamente mais vantajosa.
3. Quando seja adotado o critério de adjudicação da proposta economicamente mais vantajosa, podem ser adotados como fatores os procedimentos metodológicos da qualidade e preço da proposta.

Cláusula 21.^a Critério de desempate

Em caso de empate, nas propostas apresentadas nos procedimentos despoletados ao abrigo do acordo quadro objeto do presente procedimento, deve ser considerado como critério de desempate o sorteio presencial.

Cláusula 22.^a Documentos da proposta nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do acordo quadro

Devem fazer parte dos documentos que integram as propostas apresentadas a procedimentos desenvolvidos ao abrigo do presente acordo-quadro:

- a) Apresentação de preço de proposta;
- b) Documento descritivo dos serviços a prestar;
- c) Identificação do gestor de contrato inerente à prestação de serviços a contratar.



Cláusula 23.ª Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro

1. Os contratos de prestação de serviços celebrados ao abrigo do acordo quadro serão reduzidos a escrito e terão uma duração máxima de 1 (um) ano a contar da data da sua assinatura, prorrogável por mais 1 (um ano até ao limite máximo de 2 (dois) anos, não podendo a sua duração total ser superior a 3 (três) anos.
2. Os contratos que sejam celebrados ao abrigo do acordo-quadro podem produzir efeitos para além da vigência do acordo-quadro, desde que não ultrapassem as durações previstas no número anterior.
3. A celebração de novo acordo quadro com o mesmo objeto impossibilita qualquer renovação, por parte das entidades adquirentes, dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro objeto do presente caderno de encargos.

Cláusula 24.ª Condições e prazo de pagamento

1. As entidades adquirentes são exclusivamente responsáveis pelo pagamento do preço dos serviços que lhe sejam prestados, não podendo, em caso algum, o cocontratante emitir faturas à SPMS, EPE, na qualidade da entidade que celebrou o acordo-quadro objeto do presente procedimento.
2. O preço da prestação de serviços às entidades adquirentes é o que resultar do disposto neste caderno de encargos e da proposta adjudicada no procedimento celebrado ao abrigo do acordo quadro, não podendo, em caso algum, ser superior ao preço máximo de referência estabelecido neste acordo quadro.
3. O prazo de pagamento é o que for praticado por cada entidade adquirente, nos termos da lei.
4. O atraso no pagamento confere ao prestador de serviços o direito aos juros de mora calculados nos termos da lei.
5. Não podem ser realizados quaisquer pagamentos no âmbito da prestação de serviços sem que se mostrem pagos os emolumentos devidos por fiscalização prévia do contrato respetivo por parte do Tribunal de Contas.



Secção II

Obrigações dos cocontratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro

Cláusula 25.^a Obrigações

Para além das previstas no CCP, constituem obrigações dos cocontratantes:

- a) Responder obrigatoriamente, no prazo fixado, a todos os procedimentos lançados ao abrigo do acordo quadro (*call offs*);
- b) Disponibilizar os recursos para a execução dos serviços, num prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data da assinatura do contrato, o qual, pode ser prorrogado, mediante acordo entre as partes;
- c) Obrigação de dispor de todos os meios humanos e materiais necessários à execução dos serviços em boas condições de funcionamento e operacionalidade, bem como os meios humanos necessários à prestação em causa;
- d) Dispor de todas as ferramentas e consumíveis necessárias para o cumprimento das tarefas definidas;
- e) Respeitar a execução contratual de acordo com o estipulado no presente Caderno de Encargos;
- f) Executar os serviços em conformidade com os manuais, recomendações e as diretivas dadas pelas entidades adquirentes, bem como de acordo com os regulamentos de Ambiente, Higiene e Segurança em vigor;
- g) Executar a prestação com todo cuidado e diligência, procurando causar a menor perturbação possível ao funcionamento dos serviços;
- h) Sugerir alterações conducentes a uma otimização dos meios desde que não coloquem em risco os equipamentos;
- i) Fornecer informações, elementos e sugestões que julgue úteis, para a melhoria da política de manutenção dos equipamentos e das atividades com estas conexas;
- j) Elaborar e discutir os relatórios de intervenção dos equipamentos que as entidades adquirentes lhe solicitem;
- k) Nomear um responsável do contrato que será o contato com o responsável de cada entidade adquirente pelo mesmo;



- l) Responder às solicitações efetuadas por cada entidade adquirente dentro dos prazos estabelecidos;
- m) Sempre que se julgue conveniente, visitar previamente o local com o representante de cada entidade adquirente e avaliar as ações a tomar, as intervenções a efetuar e os meios humanos e materiais;
- n) Providenciar ao responsável de cada entidade adquirente os relatórios de progresso que se revelem necessários e notificar imediatamente a finalização do trabalho para receção pela entidade adquirente;
- o) Caso a intervenção ocorra nas instalações de cada entidade adquirente o cocontratante deverá recolher todas as ferramentas, equipamento e materiais após a finalização do trabalho, bem como repor a situação do local nas condições anteriores à intervenção ou as determinadas pelo responsável da entidade adquirente, mantendo-se disponível no local da intervenção até esse responsável dar por efetivamente terminada a intervenção;
- p) Recolher, transportar e entregar no destino final adequado de acordo com a legislação aplicável, todos os resíduos que produza durante a sua atividade nas instalações de cada entidade adquirente, informação que deverá constar nos relatórios de intervenção, bem como a remessa às entidades adquirentes de cópia do 3.º exemplar da guia de acompanhamento de resíduos (Modelo A) do Ministério do Ambiente (Modelo n.º1428, INCM), como evidência da correta gestão dos resíduos;
- q) O Cocontratante é responsável perante a entidade adquirente por qualquer defeito ou discrepância dos serviços prestados objeto do contrato;
- r) Manter as comunicações com o responsável da entidade adquirente a fim de possibilitar o reforço atempado de equipamento necessário à prossecução dos serviços;
- s) Nos casos em que a manutenção não tenha sido corretamente efetuada, o cocontratante fica obrigado a recolher o equipamento na instalação onde este se encontrar, suportando todos os custos associados ao transporte e reparação necessários ao seu correto funcionamento.
- t) Prestar o serviço de desinfestação, em perfeita conformidade com as condições estabelecidas nos documentos contratuais, podendo a entidade adquirente exercer, por si ou através de consultores especializados, a fiscalização e acompanhamento da execução do contrato;



- u) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justificarem, de acordo com as circunstâncias;
- v) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e tecnológicos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
- w) Informar a entidade adquirente sobre as alterações verificadas durante a execução do contrato;
- x) Comunicar à entidade adquirente, com uma antecedência mínima de 30 dias, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços definida no caderno de encargos e demais documentos contratuais;
- y) Enviar com uma periodicidade trimestral, a informação sobre as ocorrências na execução do contrato, destinada ao acompanhamento da execução do contrato;
- z) Elaborar, no final da execução do contrato, um relatório final, com informação detalhada sobre as situações ocorridas e os prazos assumidos para a resolução/indemnização dos mesmos.

Cláusula 26.ª Revisão de Preços

A revisão de preços só pode ocorrer após 12 (doze) meses contados do dia seguinte à entrada em vigor do acordo quadro e em casos devidamente justificados.

Cláusula 27.ª Aditamentos

1. Quaisquer alterações de ordem financeira e técnica relativamente aos serviços selecionados, que ocorram durante o prazo de vigência dos acordos quadro, devem ser obrigatoriamente comunicadas à SPMS, EPE.
2. Para formalização dos aditamentos, deverão os cocontratantes proceder ao seu preenchimento e submissão *on-line* e envio via fax ou email para a SPMS, EPE, com vista à sua autorização.
3. Para efeitos do n.º 1, consideram-se aditamentos os decorrentes das seguintes situações:



- a) Aumento de Preços;
 - b) Redução de Preços;
 - c) Inserção de Descontos;
 - d) Interrupção Temporária de prestação do serviço;
 - e) Alteração de outros elementos.
4. Os aditamentos tipificados no número anterior deverão ser utilizados da forma e com base nos documentos necessários à comprovação dos requisitos que a seguir se indicam:
- a) Aumento de Preços: este aditamento deverá ser utilizado para formalização dos pedidos de aumento de preço, o qual só pode ser praticado após autorização da SPMS, EPE;
 - b) Redução de Preço: este aditamento deverá ser utilizado quando o cocontratante determina a redução de preço, diretamente junto da SPMS, EPE;
 - c) Inserção de Descontos: este aditamento deverá ser utilizado sempre que o cocontratante pretenda efetuar descontos no preço em função das quantidades ou de prazos de pagamento ou da localização da instituição. Não são aceites aditamentos que introduzam escalões de desconto menos favoráveis que os que constam do catálogo;
 - d) Interrupção Temporária de prestação de serviços: este aditamento deve ser utilizado sempre que haja uma interrupção de prestação de serviços nos termos do n.º 2 da cláusula 28.ª;

Cláusula 28.ª Impossibilidade temporária de prestação de serviços

1. Sempre que o cocontratante se encontre em situação de impossibilidade temporária de prestação de serviços, deverá comunicar fundamentadamente tal facto à SPMS, EPE.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se impossibilidade temporária de prestação de serviços uma interrupção por período não superior a 90 (noventa) dias contínuos.
3. Findo o prazo previsto no número anterior sem que a situação se regularize, deverá o cocontratante solicitar a prorrogação do prazo, reservando-se a SPMS, EPE, todavia, o direito de resolver o contrato.



4. Não é admissível a impossibilidade temporária de prestação de serviços nos primeiros 8 (oito) meses de vigência do acordo quadro, que será considerada incumprimento dos prazos de execução.

Cláusula 29.ª Penalizações por incumprimento

1. O incumprimento das obrigações do prestador de serviços determina a aplicação de penalizações pecuniárias nos termos a definir em cada Contrato.
2. O valor das penalizações constantes do número anterior pode ser descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.
3. Aos valores constantes da presente cláusula acresce o IVA à taxa legal em vigor.

PARTE III– Reporte

Cláusula 30.ª Reporte e monitorização

1. É obrigação dos cocontratantes produzir e enviar os seguintes relatórios de gestão do acordo quadro:
 - a) Relatórios de faturação;
 - b) Relatórios de níveis de serviço.
2. Os cocontratantes devem enviar os relatórios de faturação às entidades adquirentes com uma periodicidade trimestral e à SPMS, EPE com uma periodicidade semestral.
3. O não envio dos relatórios referidos no n.º 1 da presente cláusula, ou a existência de erros nos mesmos que não permitam a monitorização da faturação, tem um efeito suspensivo no pagamento das faturas em dívida até à regularização da situação em causa.
4. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade adquirente deverá notificar previamente o cocontratante para, num prazo não superior a 5 (cinco) dias, emitir o relatório em falta ou corrigir a informação em falta no relatório enviado.
5. Os relatórios são emitidos tendo em conta a existência de 2 (dois) perfis diferenciados:
 - a) SPMS, EPE – recebe a informação respeitante aos contratos resultantes de procedimentos conduzidos de forma individual pelas entidades adquirentes e a informação agregada ao nível das entidades adquirentes e das entidades



- adquirentes que as integram, caso os contratos resultem de procedimentos conduzidos por entidades adquirentes;
- b) Entidade adquirente – recebe a informação individualizada da realidade que representa.
6. Os relatórios de faturação devem conter, com a agregação de informação indicada no número anterior, os seguintes elementos:
- a) Identificação da entidade adquirente;
 - b) Número de contrato;
 - c) Duração prevista do contrato;
 - d) Datas de início e de fim do contrato;
 - e) Descrição quantitativa do serviço e respetivos preços unitários;
 - f) Identificação dos lotes;
 - g) Valor de contrato;
 - h) Número, data e valor das faturas.
7. Os relatórios de níveis de serviço podem ser solicitados pelas entidades adquirentes com uma periodicidade mensal e devem conter, com a agregação de informação indicada no número anterior da presente cláusula, os seguintes elementos relativos a requisitos definidos na cláusula 4.^a do presente caderno de encargos, bem como eventuais sanções aplicadas pelas entidades adquirentes:
- a) Identificação da entidade adquirente;
 - b) Número de contrato;
 - c) Duração prevista do contrato;
 - d) Datas de início e de fim do contrato;
 - e) Quantidades de serviços encomendados e entregues;
 - f) Número de dias decorridos entre a data da encomenda e a data de entrega da aceitação do serviço;
 - g) Tipo e quantidade de serviços prestados sem a qualidade requerida;
 - h) Justificação para eventuais incumprimentos nos serviços;
 - i) Sanções aplicadas e respetiva justificação.
8. Os relatórios definidos nos números anteriores devem ser enviados à SPMS, EPE e entidades adquirentes, até ao dia 20 (vinte) do mês subsequente ao final do semestre, trimestre ou



mês do ano civil a que digam respeito, conforme periodicidades previstas no n.º 2 e 7 da presente cláusula, em formato eletrónico a definir pela SPMS, EPE.

PARTE IV - Disposições finais

Cláusula 31.ª Comunicações e notificações

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre a SPMS, EPE e os cocontratantes relativas ao acordo quadro, devem ser efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega, carta registada com aviso de receção ou fax.
2. Qualquer comunicação ou notificação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante na respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.
4. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a SPMS, EPE, entidades adquirentes e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, fax ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, feitas após as 17 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 10 horas do dia útil seguinte.

Cláusula 32.ª Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato, fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 33.ª Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo

À contagem de prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo, são aplicáveis as seguintes regras:

- a) Não se inclui na contagem do prazo o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr;
- b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;



- c) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data; se no último mês não existir dia correspondente, o prazo finda no último dia desse mês;
- d) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço, perante o qual deva ser praticado o ato, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

Cláusula 34.ª Interpretação e validade

1. O acordo quadro e demais documentos contratuais regem-se pela lei portuguesa, sendo interpretados de acordo com as suas regras.
2. As partes no acordo quadro que tenham dúvidas acerca do significado de quaisquer documentos contratuais, devem colocá-las à parte contrária a quem o significado dessa disposição diga diretamente respeito.
3. Se qualquer disposição do acordo quadro ou de quaisquer documentos contratuais for anulada ou declarada nula, as restantes disposições não serão prejudicadas por esse facto, mantendo-se em vigor.

Cláusula 35.ª Direito aplicável

1. O acordo quadro tem natureza administrativa.
2. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código da Contratação Pública, aprovado pelo D.L. nº 18/2008, de 29 de janeiro, com as alterações vigentes o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.

Anexos:

Anexo A – Tipologia do Serviço

Anexo B – Exemplo de Inquérito de satisfação

Anexo I – Especificações Técnicas



ANEXO I – Especificações Técnicas

I. Serviços a prestar

1. O presente procedimento tem por objeto a formação de contrato para a prestação de serviços de desinfestação na área da Saúde.
2. O cocontratante terá de desenvolver e implementar um programa de atuação tendo como objetivo prevenir, combater e controlar o desenvolvimento de todas as pragas urbanas, designadamente baratas, formigas, roedores, pulgas, mosquitos, moscas, cupins, pombos, entre outros, nas diversas entidades adquirentes. Para tal, deverá:
 - a) Apresentar um calendário/mapa com a indicação da frequência e previsão das diversas intervenções a efetuar por área de atuação;
 - b) Ter disponibilidade para a prestação de serviços de 24h x 7 dias;
 - c) Dar no máximo resposta em 24 horas, a contar da data da comunicação, sempre que sejam apresentadas reclamações sobre a presença de pragas;
 - d) O número de intervenções ser adequado à realidade de cada entidade adquirente, assegurando níveis de qualidade na prestação dos serviços, ao longo de toda a vigência do contrato.
3. Em casos em que a desinfestação se revele ineficaz, a mesma deverá ser repetida, sem qualquer encargo adicional para a entidade adquirente.
4. As intervenções a realizar deverão utilizar os meios/métodos, equipamentos e soluções necessárias para o controlo de pragas, adotando todas as medidas de segurança necessárias.

II. Condições de Trabalho

5. As intervenções a propor deverão seguir o princípio da aplicação criteriosa e de minimização do uso de produtos químicos, privilegiando a utilização de métodos biológicos, com o objetivo de reduzir o impacto na saúde pública e no ambiente.
6. O horário de laboração a propor para a (s) equipa (s) do cocontratante deverá ser compatível com os interesses da entidade adquirente, devendo ser efetuado em dias úteis e dias de descanso, período diurno e noturno, sempre que necessário e solicitado com a devida antecedência.



7. Serão da inteira responsabilidade do cocontratante quaisquer prejuízos que a falta ou deficiência de sinalização possa ocasionar, quer ao desenvolvimento dos trabalhos quer a terceiros.
8. Será da inteira e exclusiva responsabilidade do cocontratante, a resolução de quaisquer queixas, reclamações, contenciosos ou acidentes da aplicação dos processos e tratamentos que utilizou, nomeadamente através do respetivo seguro que cubra a sua responsabilidade civil.
9. O cocontratante deverá ter capacidade de desempenhar autonomamente todos os trabalhos acessórios necessários à boa execução dos trabalhos.

III. Fiscalização e Controlo

10. A entidade adquirente, acompanhará o desenvolvimento dos trabalhos objeto deste procedimento.
11. A entidade adquirente, fiscalizará os trabalhos e dará ao cocontratante as indicações pertinentes e esclarecimentos adicionais atempadamente.
12. A equipa dos cocontratantes encarregadas de proceder aos tratamentos integram sempre que possível um funcionário indicado pela entidade adquirente e este indicará, sempre que se justificar, quais os locais onde deverão incidir os tratamentos para além daqueles que os técnicos do cocontratante tiverem apontado.
13. Em caso de desacordo técnico entre a entidade adquirente e o cocontratante prevalecerá a decisão da Direção Geral de Saúde, à qual se colocará oficialmente o assunto.
14. O Diretor Técnico diplomado (Bioquímica, Engenharia Biológica, Química, Ciências Agrárias, ou equiparado) designado pelo cocontratante será o responsável pela coordenação e supervisão dos serviços, com a qualidade e eficácia necessárias.
15. O cargo de representante do cocontratante pode ser acumulável com o de Diretor Técnico.
16. O Diretor Técnico deve ter disponibilidade de resposta em 24 horas em casos de convocatória efetuada pela entidade adquirente.
17. O cocontratante deverá comparecer nas reuniões mensais com os serviços técnicos da entidade adquirente em dia e hora a definir, a fim de tratar de assuntos de expediente geral relativos ao cumprimento dos trabalhos. Sempre que solicitado o cocontratante deverá comparecer nas Instalações da entidade adquirente.



IV. Relatórios

18. O cocontratante deverá apresentar relatórios de intervenção.

20.1 Relatórios de Intervenção:

Os relatórios serão preenchidos por cada tratamento /visita realizada, entregues e aferidos com a área técnica da entidade adquirente e neste deverão constar:

- Descrição dos locais inspecionados;
- Identificação de eventuais medidas aconselhadas;
- Identificação dos tratamentos efetuados (mencionando os produtos utilizados);
- Recomendações/precauções;
- Data e rubrica do cocontratante e entidade adquirente.

20.2 Relatório Final:

No final de cada ano de atuação, o cocontratante deverá elaborar um relatório final, claro e objetivo, de análise da evolução da prestação do serviço por área de atuação. Este Relatório deve ser entregue a entidade adquirente no prazo máximo de 30 dias após a conclusão de 1 ano de prestação de serviços.

V. Disposições diversas

19. Os produtos químicos utilizados deverão possuir homologação da O.M.S. (Organização Mundial de Saúde);
20. O cocontratante deverá entregar as fichas técnicas e de segurança dos produtos utilizados nas intervenções de controlo de pragas;
21. O cocontratante deverá fornecer e fixar, nos locais onde tal se tornar necessário, avisos que informem dos tratamentos a efetuar e que os previnam dos perigos resultantes, assim como cuidados a ter nas zonas de tratamento.



**ANEXO A – Tipologia do Serviço
(EXEMPLO)**

Lote	N.º de Intervenções	Local
Lote 1 – Região Norte	2	(...)
(...)	(...)	(...)



ANEXO B – EXEMPLO NÃO VINCULATIVO DE QUESTIONÁRIO DE INQUERITO DE SATISFAÇÃO APOS TERMINUS DE CONTRATO

Exemplo de Questionário de Satisfação

Questão	Avaliação	Comentários
Como classificaria o desempenho geral do fornecedor?	Escala da avaliação	
Qual o nível de cumprimento dos níveis de serviço impostos no contrato?	Escala da avaliação	
Qual o grau de satisfação para com o trabalho realizado?	Escala da avaliação	
Qual o grau de criação de valor do fornecedor?	Escala da avaliação	
Voltaria a trabalhar com o mesmo fornecedor?	Sim / Não	
Recomendaria o fornecedor a outras entidades clientes?	Sim / Não	

Escala de Avaliação:

5 – Muito Bom

1 – Muito Mau