

Concurso Público n.º 0001/IC-DPPSL/CP/2023

Prestação de Serviços de Operação na Linha da Frente das Bibliotecas Públicas do Instituto Cultural de 2024 a 2025

Caderno de Encargos

Anexo I Especificações da prestação de serviços

1. Locais de prestação dos serviços de operação na linha da frente, horário de trabalho e número de trabalhadores:

Local de prestação dos serviços		Horário de trabalho	Número de trabalhadores e postos de trabalho em 2024	Número de trabalhadores e postos de trabalho em 2025
1.	Biblioteca no Jardim Comendador Ho Yin (Alameda Dr. Carlos d'Assumpção do Jardim do Comendador Ho Yin, Macau)	De segunda a Domingo, das 08:00 às 20:00, à exceção dos feriados públicos	1	1
2.	Biblioteca de Wong Ieng Kuan no Jardim Luís de Camões (Praça de Luís de Camões, Jardim Luís de Camões, Macau)	De segunda a Domingo, das 08:00 às 20:00, à exceção dos feriados públicos	1	1
3.	Biblioteca de Mong Há (Avenida Venceslau de Morais, n.ºs 178 – 182, Edifício de Mong Sin da Nova Habitação Social de Mong Há, 3.º andar B3, Macau)	De segunda a Domingo, das 08:00 às 20:00, à exceção dos feriados públicos	1	1
4.	Biblioteca de Wong Ieng Kuan no Parque Dr. Sun Yat Sen (Avenida Comendador Ho Yin, Parque Municipal do Dr. Sun Yat Sen, Macau)	De segunda a Domingo, das 08:00 às 20:00, à exceção dos feriados públicos	1	1
5.	Biblioteca de Coloane (Avenida Cinco de Outubro, Coloane, Macau)	De segunda a Domingo, das 08:00 às 20:00, à exceção dos feriados públicos	1	1
6.	Biblioteca Infantil Wong Ieng Kuan no Jardim da Areia Preta (Avenida 1.º de Maio, Parque Urbano da Areia Preta (Norte), Macau)	De segunda a Domingo, das 08:00 às 20:00, à exceção dos feriados públicos	1	1
		De segunda a Domingo, das 13:00 às 18:00, à exceção dos feriados públicos	1	1
7.	Biblioteca de Wong Ieng Kuan no Jardim da Areia Preta (Avenida 1.º de Maio, Parque Urbano da Areia Preta (Sul), Macau)	De segunda a Domingo, das 08:00 às 20:00, excepto depois das 14:00 horas da véspera do Ano Novo Chinês e os primeiros 3 dias do Novo Ano Lunar	1	1

Local de prestação dos serviços		Horário de trabalho	Número de trabalhadores e postos de trabalho em 2024	Número de trabalhadores e postos de trabalho em 2025
8.	Biblioteca de S. Lourenço (Rua de João Lecaros, Mercado de S. Lourenço, 3.º andar, Macau)	De segunda a Domingo, das 08:00 às 20:00, excepto depois das 14:00 horas da véspera do Ano Novo Chinês e os primeiros 3 dias do Novo Ano Lunar	1	1
9.	Biblioteca do Mercado Vermelho (Avenida Ouvidor Arriaga, n.º 147, R/C, Macau)	De segunda a Domingo, das 08:00 às 20:00	2	2
10.	Biblioteca da Ilha Verde (Avenida Concórdia, n.º 2821, Edifício “May Fair Garden”, II Fase, 4.º andar, Macau)	De segunda a Domingo, das 08:00 às 20:00, à excepção dos feriados públicos	3	---
		De segunda a Domingo, das 08:00 às 20:00, excepto depois das 14:00 horas da véspera do Ano Novo Chinês e os primeiros 3 dias do Novo Ano Lunar	---	3
11.	Biblioteca da Seac Pai Van (Avenida Vale das Borboletas, Complexo Comunitário de Seac Pai Van, 6.º andar, Coloane)	De segunda a Domingo, das 08:00 às 20:00, excepto depois das 14:00 horas da véspera do Ano Novo Chinês e os primeiros 3 dias do Novo Ano Lunar	3	3
12.	Biblioteca Sir Robert Ho Tung (Largo de Santo Agostinho, n.º 3, Macau)	De segunda a Domingo, das 08:00 às 20:00, à excepção dos feriados públicos	3	3

- 1.1 O adjudicatário deve prestar os serviços na linha da frente de 2024 a 2025 para todas as bibliotecas acima mencionadas.
- 1.2 O número de trabalhadores de serviço corresponde ao número de trabalhadores que o adjudicatário deve providenciar nos locais de prestação dos serviços e durante o horário acima referidos, sem interrupção.
- 1.3 De acordo com o artigo 1.º da Ordem Executiva n.º 60/2000, são feriados da RAEM, os dias 1 de Janeiro, 1 de Maio, 1 de Outubro, 2 de Outubro, 2 de Novembro, 8 de Dezembro, 20 de Dezembro, 24 de Dezembro, 25 de Dezembro, os primeiros 3 dias do Novo Ano Lunar, Cheng Ming (Dia de Finados), Morte de Cristo, Véspera da Ressurreição de Cristo, Dia do Buda, Tung Ng (Barco Dragão), Chong Yeong (Culto dos Antepassados), Solstício de Inverno e o dia seguinte ao Chong Chao (Bolo Lunar). Os feriados públicos incluem também a véspera do Ano Novo Chinês após as 14:00 horas.

2. Conteúdo e requisitos do trabalho

- 2.1 Ajudar os leitores a utilizar as instalações das bibliotecas, incluindo as máquinas de atendimento automático para devolução e empréstimo de livros, as caixas automáticas

de devolução de livros, fotocopiadoras, etc. Verificar o funcionamento das diversas instalações das bibliotecas, devendo notificar o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas em caso de avaria.

- 2.2 Tratar dos serviços de devolução e empréstimo de livros e materiais de multimédia, de marcação prévia dos mesmos, de requisição inter-bibliotecária, interpelação, multa, processamento do Cartão de Leitor, etc. O adjudicatário deve prestar o serviço de recolha de numerário para as bibliotecas indicadas no número 1 e as respectivas taxas correspondem aos itens e montantes fixados pelo Instituto Cultural, sendo estes recolhidos pelo adjudicatário em nome do Instituto Cultural e entregues ao mesmo na manhã do dia útil seguinte para efeitos de contagem. Em caso de discrepância entre o montante pago e o montante total efectivo, o adjudicatário é responsável por qualquer erro de cálculo daí resultante.
- 2.3 Registrar os leitores para utilizarem as mediatecas e as salas de discussão em grupo e ajudá-los a utilizar os respectivos equipamentos e as bases de dados electrónicas.
- 2.4 Colocar em exibição livros, materiais de multimédia, jornais e periódicos, verificar as estantes de livros e ajudar nos trabalhos de inventário.
- 2.5 Ajudar na promoção dos serviços das bibliotecas e apoiar as actividades promocionais.
- 2.6 Colaborar com os trabalhos das bibliotecas.
- 2.7 Responder às consultas dos leitores e recolher as suas opiniões e reclamações.
- 2.8 Colaborar na mediação de conflitos entre os leitores.
- 2.9 Informar o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas e os serviços competentes acerca de situações de emergência ou anomalias.

3. Requisitos de qualidade dos trabalhadores

Possuir o diploma de associado ou equivalente, grau de bacharel ou superior, ser fluente em cantonense, inglês e mandarim, ser capaz de comunicar no balcão de atendimento, sendo o conhecimento de português uma vantagem, ter conhecimentos básicos de informática e experiência de trabalho relacionado com atendimento, devendo falar de uma forma educada, gentil e amigável.

4. Gerente de projecto

O adjudicatário deve providenciar pelo menos um gerente de projecto com o qual o Instituto Cultural possa contactar e coordenar os trabalhos. O gerente de projecto deve possuir o grau de licenciatura e, pelo menos, três anos de experiência profissional na área de gestão. O conteúdo funcional do gerente de projecto inclui:

- 4.1 Estabelecer o contacto entre as bibliotecas públicas do Instituto Cultural, o adjudicatário e os trabalhadores.
- 4.2 Orientar, coordenar e controlar o trabalho e a disciplina dos trabalhadores e assegurar o cumprimento das instruções de trabalho e das normas de conduta por parte dos

trabalhadores.

- 4.3 Reunir-se regularmente com o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas para discutir assuntos importantes do trabalho.
- 4.4 Gerir os serviços operacionais da linha da frente das bibliotecas objecto da adjudicação.
- 4.5 Prestar formação e orientação adequadas aos novos trabalhadores.
- 4.6 Os registos de trabalho das bibliotecas relativos ao mês anterior devem ser apresentados ao Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas nos primeiros cinco dias úteis de cada mês. O registo de trabalho deve conter as seguintes informações:
 - 4.6.1 O número de horas de serviço prestado por cada trabalhador, devendo incluir a justificação de qualquer registo de incumprimento.
 - 4.6.2 Resumo dos trabalhos diários dos locais de prestação de serviços e estatísticas diversas.
 - 4.6.3 Relatório de situação de emergência/acidente no local de serviço.
- 4.7 Organizar os turnos de trabalho de todos os trabalhadores; o número de trabalhadores em serviço deve manter-se inalterado na hora de almoço, descanso ou férias dos trabalhadores, devendo o gerente de projecto providenciar a substituição dos respectivos trabalhadores. A tabela de turnos e postos dos trabalhadores do mês seguinte deve ser apresentada com três semanas de antecedência. Qualquer modificação deve ser imediatamente notificada ao Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas.
- 4.8 Em caso de emergência ou anomalia no trabalho, como incêndio, corte de electricidade, avaria eléctrica, etc., os trabalhadores devem notificar o chefe do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas e, se for necessário, comunicar aos serviços competentes do Governo ou concessionários. O gerente de projecto deve apresentar ao Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas, no prazo de 3 dias, um relatório escrito pormenorizado do incidente.

5. Distribuição e organização dos recursos humanos

- 5.1 O Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas pode alterar os postos de trabalho dos trabalhadores para um outro local de serviço sob a alçada do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas, consoante as necessidades operacionais e as circunstâncias reais.
- 5.2 O adjudicatário obriga-se a cumprir as disposições da Lei das relações de trabalho em vigor em Macau, no sentido de proporcionar aos trabalhadores uma remuneração e regalias, bem como horários de trabalho e períodos de descanso adequados.
- 5.3 Para garantir que os trabalhadores satisfaçam os requisitos, antes da prestação dos serviços, o adjudicatário deve entregar ao Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas o currículo e as informações pessoais básicas dos respectivos trabalhadores.
- 5.4 O Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas fornecerá ao adjudicatário um máximo de trinta e seis (36) horas de formação e instrução profissional (por exemplo,

acerca de diversos serviços da biblioteca, técnicas de tratamento de queixas, resposta a emergências, etc.), para que os trabalhadores por ele contratados possam desempenhar correctamente todas as funções; o adjudicatário é responsável pela formação dos trabalhadores substitutos ou contratados durante o período de prestação de serviços. Ao mesmo tempo, o adjudicatário deve ainda estabelecer directrizes sobre regras de disciplina e de segurança no trabalho para os trabalhadores. Apenas os trabalhadores que tenham recebido formação do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas ou que tenham sido formados pelo adjudicatário podem prestar os serviços em causa. A organização dos trabalhadores e todas as despesas relativas ao período de formação acima referido são da responsabilidade do adjudicatário.

- 5.5 Antes da cessação da presente prestação de serviços, o adjudicatário é responsável, sob instruções do Instituto Cultural, por executar os trabalhos de orientação do adjudicatário seguinte, com vista a assegurar o bom funcionamento das bibliotecas.
- 5.6 Deve ser mantida a estabilidade dos trabalhadores em serviço e evitar-se, na medida do possível, a substituição de trabalhadores.
- 5.7 No caso de alteração temporária ou permanente dos trabalhadores do adjudicatário, incluindo a substituição, a saída ou a entrada em funções dos mesmos, a notificação deve ser feita, por escrito, ao Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas, com uma antecedência mínima de cinco (5) dias úteis. A substituição de trabalhadores pelo adjudicatário deve ser comunicada ao Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas, juntamente com os dados dos novos trabalhadores, e, em caso de urgência, deve-se apresentar os dados dos trabalhadores substitutos no prazo de 24 horas.
- 5.8 A pedido do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas, o adjudicatário deve entregar ao mesmo todos os comprovativos de pagamento relativos aos trabalhadores (incluindo o do fundo de segurança social), para efeitos de registo.
- 5.9 O adjudicatário deve, de acordo com a legislação em vigor na RAEM, adquirir seguro de trabalhador para todos os trabalhadores que se encontrem a exercer funções nos locais de prestação de serviços, bem como fornecer fotocópia da apólice, a pedido do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas.

6. Acompanhamento dos serviços e gestão interna

- 6.1 Para manter a fiscalização da qualidade geral dos serviços bibliotecários prestados pelo adjudicatário e da assiduidade dos trabalhadores, o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas designará pessoal para efectuar a fiscalização através de inspecções ocasionais no local, bem como para proceder à apreciação documental dos relatórios regularmente apresentados pelo adjudicatário.
- 6.2 O pessoal do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas avaliará a execução dos diversos trabalhos através de inspecções no local e de análises documentais e o adjudicatário será informado de quaisquer problemas ou deficiências identificados, através de reuniões ou de documentação escrita. O adjudicatário terá de efectuar as melhorias no prazo determinado pelo Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas.
- 6.3 O adjudicatário deve estabelecer um mecanismo de gestão interna adequado para

fiscalizar a execução dos serviços das bibliotecas de forma permanente, aperfeiçoar e otimizar continuamente a qualidade dos serviços, nomeadamente a assiduidade, a limpeza, a cortesia e a motivação na prestação de serviços, a qualidade dos serviços bibliotecários, a segurança no trabalho, etc., dos trabalhadores, e deve estar apto a fornecer, a qualquer momento, os respectivos registos de gestão ao Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas.

- 6.4 O adjudicatário deve colaborar com o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas nos trabalhos de inspecção e de fiscalização, prestando, se for necessário, apoio ao Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas.
- 6.5 O adjudicatário deve estar apto a fornecer, a qualquer momento, os registos de assiduidade dos trabalhadores ao Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas e é obrigado a estabelecer os mecanismos necessários à respectiva supervisão.
- 6.6 No caso de o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas considerar que o serviço prestado por determinado trabalhador não for satisfatório, o adjudicatário deve substituí-lo por um trabalhador qualificado, dentro do tempo designado pelo Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas.
- 6.7 Deve assegurar-se que os trabalhadores utilizem o cartão de identificação fornecido pelo adjudicatário no exercício das suas funções, devendo o respectivo modelo ser submetido à apreciação do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas. Deve assegurar-se que os trabalhadores em serviço estejam adequadamente vestidos, não devendo os mesmos usar roupas que prejudiquem a imagem do Instituto Cultural.
- 6.8 O adjudicatário deve assegurar que, durante o período de serviço, os trabalhadores não possam exercer actividades pessoais ou actos incompatíveis com o seu estatuto profissional. Deve também garantir que os seus trabalhadores se comportem de forma disciplinada, não causando situações de conflito ou de luta nos locais de serviço. Quaisquer prejuízos resultantes da negligência dos trabalhadores contratados pelo adjudicatário na prestação de serviços nas bibliotecas devem ser por ele indemnizados.
- 6.9 Os serviços a prestar pelo adjudicatário, nos termos previstos nas cláusulas estipuladas neste caderno de encargos, não podem ser alterados ou eliminados sem a aprovação do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas.