



Concurso Público N.º 0005/IC - DGBP/2018

Prestação dos serviços de operação da linha de frente do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas do Instituto Cultural entre Março de 2019 e Dezembro de 2020

IV. Normas dos Serviços e Especificações Técnicas

1. Local do serviço, horário de trabalho diário e número de trabalhadores para serviços de operação da linha de frente:

1.1 Serviços operacionais gerais

Local do serviço		Horário de trabalho diário	No. de horas de trabalho diário	No. de trabalhadores
1.	Biblioteca Infantil da Biblioteca da Taipa (Rua de Seng Tou, Parque Central da Taipa, 1ª Cave, Taipa)	08:00-20:00 Segunda-feira a domingo, excepto feriados públicos	12	2
		14:00-20:00 Segunda-feira a domingo, excepto feriados públicos	6	1
2.	Biblioteca no Jardim Comendador Ho Yin (Alameda Dr. Carlos d'Assumpção do Jardim do Comendador Ho Yin, Macau)	08:00-20:00 Segunda-feira a domingo, excepto feriados públicos	12	1
3.	Biblioteca de Wong Ieng Kuan no Parque Dr. Sun Yat Sen (Av. Comendador Ho Yin, Parque Municipal do Dr. Sun Yat Sen, Macau)	08:00-20:00 Segunda-feira a domingo, excepto feriados públicos	12	1
4.	Biblioteca Infantil Wong Ieng Kuan no Jardim da Areia Preta Av. 1º de Maio, Parque Urbano da Areia Preta (Norte), Macau	08:00-20:00 Segunda-feira a domingo, excepto feriados públicos	12	1
		12:00-18:00 Segunda-feira a domingo, excepto feriados públicos	6	1
5.	Biblioteca de Wong Ieng Kuan no Jardim Luís de Camões (Praça de Luís de Camões, Jardim Luís de Camões, Macau)	08:00-20:00 Segunda-feira a domingo, excepto feriados públicos	12	1
6.	Biblioteca de Wong Ieng Kuan da Taipa (Rua do Regedor, Hei Loi Tang Plaza, 2º andar, Taipa)	08:00-20:00 Segunda-feira a domingo, excepto feriados públicos	12	1



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
文化局
Instituto Cultural

Local do serviço		Horário de trabalho diário	No. de horas de trabalho diário	No. de trabalhadores
7.	Biblioteca Infantil da Biblioteca de Seac Pai Van (Avenida de Vale das Borboletas, Edf. de Centro de Actividades Sociais de Seac Pai Van, 6 andar, Coloane) (A partir de 1 de janeiro de 2020)	08:00-20:00 Segunda-feira a domingo, excepto feriados públicos	12	2

*O número de trabalhadores na tabela é para cada local de serviço e horário de trabalho acima indicado, devendo o indivíduo / empresa / associação adjudicatária providenciar o número equivalente de trabalhadores para prestação dos serviços de forma ininterrupta.

1.2 Serviços de apoio às operações adicionais

Local do serviço		Horário de trabalho diário
1.	Biblioteca Central de Macau (Av. Conselheiro Ferreira de Almeida N.º 89 A-B, Macau)	De 2ª feira a Domingo 08:00-20:00
2.	Biblioteca do Edifício do IACM (Av. Almeida Ribeiro N.º 163, Edf. do IACM, Macau)	De 2ª feira a Domingo 08:00-20:00
3.	Biblioteca Sir Robert Ho Tung (Largo de Santo Agostinho N.º 3, Macau)	De 2ª feira a Domingo 08:00-20:00
4.	Biblioteca de S. Lourenço (Rua de João Lecaros, Mercado de S. Lourenço, 3º andar, Macau)	De 2ª feira a Domingo 08:00-20:00
5.	Biblioteca do Patane (Rua da Ribeira do Patane N.ºs 69-81, Macau)	De 2ª feira a Domingo 08:00-20:00
6.	Biblioteca do Mercado Vermelho (Av. Ouvidor Arriaga N.º 147, R/C, Macau)	De 2ª feira a Domingo 08:00-20:00
7.	Biblioteca da Ilha Verde (Av. Concórdia N.º 281, Edf. “May Fair Garden” II Fase, 4º andar, Macau)	De 2ª feira a Domingo 08:00-20:00
8.	Biblioteca de Mong Há (Av. Venceslau de Moraes N.ºs 178-182, Edf. de Mong Sin da Nova Habitação Social de Mong Há, 3º andar B3, Macau)	De 2ª feira a Domingo 08:00-20:00



澳門特別行政區政府
Governho da Região Administrativa Especial de Macau
文化局
Instituto Cultural

Local do serviço		Horário de trabalho diário
9.	Biblioteca de Wong Ieng Kuan no Jardim da Areia Preta (Av. 1º de Maio, Parque Urbano da Areia Preta (Sul), Macau)	De 2ª feira a Domingo 08:00-20:00
10.	Biblioteca da Taipa (Rua de Seng Tou, Parque Central da Taipa, 1ª Cave, Taipa)	De 2ª feira a Domingo 08:00-20:00
11.	Biblioteca de Coloane (Av. Cinco de Outubro, Coloane)	De 2ª feira a Domingo 08:00-20:00
12.	Biblioteca de Seac Pai Van (Av. de Vale das Borboletas, Edf. de Centro de Actividades Sociais de Seac Pai Van, 6 andar, Coloane)	De 2ª feira a Domingo 08:00-20:00

- 1.2.1 O número total de horas de trabalho em todos os locais de serviço para os anos de 2019 e 2020 (excepto feriados obrigatórios) é estimado em 56,000 horas.
- 1.2.2 O número total de horas de trabalho em todos os locais de serviço nos feriados obrigatórios dos anos de 2019 e 2020 é estimado em 840 horas.
- 1.2.3 O número de horas dos serviços de apoio às operações adicionais será aumentado ou reduzido pelo Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas de acordo com as necessidades reais. O indivíduo / empresa / associação adjudicatária será notificada, com 14 (catorze) dias de antecedência (excepto em situações especiais), quanto ao local do serviço, horário e o número de trabalhadores necessários e deve providenciar os trabalhadores os requisitados para prestação dos serviços.
- 1.2.4 O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve submeter, para verificação do Instituto Cultural, uma factura indicando as horas efectivas de trabalho por mês.

2. Conteúdo e requisitos dos trabalhos

- 2.1 Auxiliar os leitores no uso das instalações das bibliotecas, incluindo as máquinas automáticas de devolução e empréstimo de livros, as caixas automáticas de devolução de livros, as fotocopiadoras e de outros equipamentos.
- 2.2 Processar o empréstimo e devolução de livros e material áudio, incluindo reservas, serviço de requisição inter-bibliotecário, disponibilidade, multas e de cartões de leitor.
- 2.3 Registo dos utentes da mediateca, incluindo prestação de apoio no uso dos equipamentos relacionados e da base de dados electrónica.
- 2.4 Colocação nas estantes, o suporte e a inventariação dos livros, materiais audiovisuais, jornais e periódicos.
- 2.5 Apoiar a promoção dos serviços da biblioteca e a realização de actividades promocionais.
- 2.6 Realização de tarefas temporárias ou urgentes exigidas pelas bibliotecas.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
文化局
Instituto Cultural

- 2.7 Responder aos pedidos de informação dos leitores, incluindo a recolha das suas opiniões e reclamações.
- 2.8 Auxiliar na mediação dos conflitos entre leitores.
- 2.9 Informar o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas e os serviços competentes da ocorrência de situações anormais ou de emergência.

3. Requisitos do pessoal

- 3.1 Ser maiores de idade e habilitados com o ensino secundário complementar ou superior.
- 3.2 Ser fluentes em cantonense e possuir conhecimentos de mandarim e inglês.
- 3.3 Possuir conhecimentos básicos de informática, como o Microsoft Word, Excel etc.
- 3.4 Devem conhecer os métodos para introdução de dados Changjie e Sucheng.
- 3.5 Capacidade de comunicar de forma educada e afável e demonstrar iniciativa na prestação de informações aos leitores.
- 3.6 Possuir um conhecimento adequado das operações das bibliotecas que permita a solução adequada dos problemas decorrentes do trabalho.

4. Distribuição de funções e formação

- 4.1 O Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas irá organizar para os trabalhadores do indivíduo / empresa / associação adjudicatária uma acção de treino e formação profissional com um mínimo de 36 horas (incluindo os vários serviços das bibliotecas, processamento de reclamações, resposta a situações de emergência, etc.) de forma a que os trabalhadores possam exercer correctamente as suas diversas funções. No caso da substituição ou do aumento de trabalhadores durante a prestação de serviços, a responsabilidade pela sua formação cabe ao indivíduo / empresa / associação adjudicatária. Além disso, o indivíduo / empresa / associação adjudicatária é também responsável pelo estabelecimento de códigos de conduta e instruções sobre segurança ocupacional.
- 4.2 Caso os trabalhadores verifiquem situações anormais ou de emergência no exercício das suas funções, como por exemplo incêndios, corte ou avarias eléctricas etc., estes devem informar as chefias do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas e notificar os serviços ou concessionárias competentes.
- 4.3 O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve programar os turnos de todos os trabalhadores, estabelecendo um sistema de turnos efectivo e garantindo que o número de trabalhadores de serviço se mantém inalterado mesmo durante o horário de refeições, intervalos ou férias etc. dos outros trabalhadores. O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve garantir a existência de trabalhadores substitutos que estejam familiarizados com as tarefas a executar nos diferentes postos de trabalho, no sentido de permitir o normal funcionamento das bibliotecas no caso de férias ou da transferência de outros trabalhadores.
- 4.4 O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve cumprir a “Lei das Relações de Trabalho” em vigor, proporcionando aos trabalhadores tanto, uma remuneração e benefícios,



como horários de trabalho e de descanso, adequados.

5. Alocação e organização de recursos humanos

- 5.1 Independentemente de serem trabalhadores locais ou não-residentes, todos os trabalhadores destacados pelo indivíduo / empresa / associação adjudicatária nos locais de serviço, devem ser legalmente autorizados a trabalhar em Macau e, possuir para registo um bilhete de identidade de residente ou de outro documento comprovativo quanto ao seu direito de trabalhar em Macau.
- 5.2 O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve respeitar a “Lei de Bases da Política de Emprego e dos Direitos Laborais”, dando prioridade à contratação de trabalhadores locais de Macau.
- 5.3 A fim de garantir que os trabalhadores cumprem os requisitos, o indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve submeter, antes do início da prestação dos serviços, os currículos e as informações pessoais dos seus trabalhadores para aprovação do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas.
- 5.4 O indivíduo / empresa / associação adjudicatária apenas pode destacar para a prestação de serviços os trabalhadores que receberam a formação do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas ou aqueles que receberam a formação da próprio adjudicatário e que, foram aprovados pelo Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas.
- 5.5 Manter a estabilidade do pessoal da prestação de serviços, evitando a troca de trabalhadores.
- 5.6 No caso de mudanças de curto ou longo prazo no pessoal, incluindo a substituição, demissão ou a entrada de novos trabalhadores, o indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve notificar por escrito o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas, com pelo menos cinco dias úteis de antecedência. Ao notificar o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas sobre a substituição dos seus trabalhadores, o indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve apresentar, em simultâneo, as informações dos novos trabalhadores exigidas no ponto 5.3 acima para aprovação do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas. A substituição dos trabalhadores apenas pode ser efectuada depois da obtenção da aprovação do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas. Em casos de emergência as informações dos novos trabalhadores podem ser submetidas com 24 horas de antecedência.
- 5.7 Sempre que exigido pelo Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas, o indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve, submeter para registo, os comprovativos de pagamento aos trabalhadores (em particular aqueles referentes ao Fundo de Segurança Social).
- 5.8 O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve adquirir seguros de trabalho para todos os trabalhadores que exerçam funções nos locais de serviço conforme estipulado na legislação em vigor na RAEM, e submeter uma cópia das apólices dos mesmos sempre que o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas o exija.

6. Supervisão dos serviços e gestão interna

- 6.1 Para garantir a qualidade global dos serviços prestados nas bibliotecas pelo indivíduo /



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
文化局
Instituto Cultural

- empresa / associação adjudicatária e a assiduidade dos seus trabalhadores, o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas irá, para efeitos de supervisão, destacar pessoal para a realização de inspecções ocasionais aos locais de serviço e a análise documental dos relatórios periódicos submetidos.
- 6.2 O pessoal do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas irá avaliar o nível de execução dos trabalhos através da realização de inspecções *in loco* e análises documentais e, proceder à notificação do indivíduo / empresa / associação adjudicatária sobre os problemas ou insuficiências identificadas nas inspecções, através da realização de reuniões presenciais ou a redacção de documentos escritos. O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve efectuar as melhorias necessárias dentro dos prazos estipulados pelo Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas.
 - 6.3 O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve criar mecanismos de gestão interna apropriados para a constante monitorização da prestação de serviços nas bibliotecas e uma melhoria contínua e optimização da qualidade dos serviços, em particular, no que diz respeito à assiduidade, higiene, cortesia, atitude na prestação de serviços, qualidade de serviços da biblioteca e segurança ocupacional. O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve submeter os registos desta gestão sempre que o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas o exija.
 - 6.4 O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve cooperar com os trabalhos de inspecção e pesquisa do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas e fornecer assistência sempre que necessário.
 - 6.5 O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve submeter até ao dia 3 de cada mês os comprovativos da prestação de serviços no mês anterior, para efeitos de verificação e processamento do pagamento.
 - 6.6 Obrigação de definir mecanismos de supervisão e de fornecer os registos de assiduidade dos trabalhadores, sempre que o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas o exija.
 - 6.7 Garantir que os trabalhadores de serviço estão munidos com o seu cartão de trabalhador e vestidos com um uniforme limpo. Os cartões de trabalhador e os uniformes são fornecidas pelo Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas.
 - 6.8 O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve garantir que os trabalhadores de serviço não realizam trabalho privado nem actividades que não condizem com as suas funções.
 - 6.9 O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve garantir a boa disciplina dos seus trabalhadores e que estes não participem em disputas nem lutas nos locais de serviço.
 - 6.10 O indivíduo / empresa / associação adjudicatária é responsável por quaisquer perdas causadas pela negligência dos seus trabalhadores durante a prestação de serviços nas bibliotecas.
 - 6.11 O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve prestar os serviços nos termos das presentes normas, não podendo o conteúdo dos trabalhos ser alterado sem o acordo prévio do Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas.



7. Substituição dos trabalhadores e reuniões de trabalho

- 7.1 Caso o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas considere que o trabalhador de serviço tem um desempenho insatisfatório, o indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve proceder à sua substituição por outro trabalhador elegível, dentro do prazo especificado pelo Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas.
- 7.2 O Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas tem o direito de negociar com o indivíduo / empresa / associação adjudicatária o local de prestação de serviço do trabalhador de acordo com a situação real.
- 7.3 O indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve garantir a participação do seu representante legal, sempre que o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas determine a realização de uma reunião sobre a prestação de serviços.

8. Relatórios de trabalho

- 8.1 Nos três primeiros dias de cada mês, o indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve submeter ao Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas o registo de trabalho nas bibliotecas e os dados estatísticos relativos ao mês anterior. Os relatórios de trabalho devem incluir as seguintes informações detalhadas:
 - 8.1.1 Os registos de assiduidade de todos os trabalhadores, incluindo a justificação por qualquer incumprimento dos requisitos.
 - 8.1.2 Resumo dos trabalhos de rotina e dados estatísticos para os locais de serviço.
 - 8.1.3 Relatório de incidente ou acidentes nos locais de serviço.
- 8.2 Nas três semanas antes do final do mês, submeter uma lista das escalas e alocação dos trabalhadores para o próximo mês. No caso de alteração o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas deve ser informado de imediato.
- 8.3 No caso da ocorrência de situações de emergência, o indivíduo / empresa / associação adjudicatária deve informar de imediato o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas e submeter, no prazo de 3 dias, um relatório detalhado por escrito da mesma.