



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

Concurso Público nº 0001/DDAE-CCM/2019
Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau,
de Maio de 2019 a Abril de 2020

Caderno de Encargos - Anexo 1
Termos dos Serviços

1. Âmbito dos serviços

Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento, a executar nas instalações do Centro Cultural de Macau do Instituto Cultural, incluindo a execução das tarefas necessárias conforme a agenda diária, a inspecção dos locais onde se realizam as actividades no Centro Cultural de Macau, a coordenação e a preparação de eventos, a realização dos relatórios sobre o funcionamento das diversas actividades, o tratamento de acontecimentos imprevisíveis e a prestação doutros serviços solicitados pelos trabalhadores do Centro Cultural de Macau.

2. Requisitos dos trabalhadores a afectar à prestação de serviços

O Centro Cultural de Macau, para além de atender o público em geral, também acolhe artistas e convidados estrangeiros, devendo todos os trabalhadores de apoio afectos pelo adjudicatário à execução dos serviços, ser rigorosamente seleccionados. Os membros da equipa de apoio devem possuir as seguintes características:

- 2.1. Em articulação com os trabalhos a desenvolver no âmbito da execução dos serviços, os trabalhadores com funções de chefia devem ter, as habilitações académicas de grau superior a licenciatura, e dominarem bem o cantonense, o inglês e o mandarim falados, devendo o conhecimento destas línguas ser suficiente para o acolhimento dos convidados estrangeiros e dos utilizadores do Centro Cultural de Macau, os quais usam principalmente o cantonense, o mandarim e o inglês como línguas de comunicação; constituindo o conhecimento da língua portuguesa uma mais valia e devem possuir, no mínimo, dois anos de experiência na chefia de trabalhos de coordenação de actividades ou acolhimento.
- 2.2. Aos trabalhadores com funções de chefia compete efectuar a coordenação dos trabalhos e elaborar os mapas dos horários de trabalho, para garantir que os serviços sejam prestados pelos membros da equipa de apoio em conformidade com as exigências estabelecidas; prestar apoio, no local, aos trabalhadores do Centro Cultural de Macau e coordenar a distribuição dos membros da equipa de apoio, conforme as actividades agendadas.
- 2.3. Os membros da equipa de apoio devem ter 18 anos de idade ou superior, as habilitações, superiores ao ensino secundário complementar, dominarem bem o cantonense, o inglês e o mandarim falados, devendo o conhecimento destas línguas ser suficiente para o acolhimento, sendo condição preferencial o conhecimento da língua portuguesa, bem como experiência em trabalhos relacionados com a coordenação de actividades ou acolhimento.



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

Concurso Público n.º 0001/DDAE-CCM/2019
Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau,
de Maio de 2019 a Abril de 2020

Caderno de Encargos - Anexo 1
Termos dos Serviços

3. Regras a observar na execução dos serviços de apoio a eventos e acolhimento

Na execução dos serviços objecto do contrato, o adjudicatário tem as seguintes obrigações:

- 3.1. Garantir a substituição imediata dos membros da equipa de apoio que se ausentem;
- 3.2. Fornecer os registos de inspecção e de comparência dos membros da equipa de apoio, ao responsável do Centro Cultural de Macau, definir e fazer cumprir todos os procedimentos de supervisão;
- 3.3. Garantir que os membros da equipa de apoio usam, durante o período de prestação de serviços, os uniformes em boas condições de apresentação com a respectiva identificação, fornecida pelo adjudicatário;
- 3.4. Garantir que os trabalhadores afectos à execução dos serviços mantêm uma conduta profissional, de acordo com princípios de confidencialidade e as regras de disciplina internas;
- 3.5. Manter os espaços limpos e cumprir as regras do Centro Cultural de Macau.
- 3.6. Apresentar relatórios dos incidentes ocorridos nas instalações, relatórios de execução dos serviços mensais e anuais, os quais incluirão os principais incidentes ocorridos, a lista de comparência dos membros da equipa de apoio e sugestões para aperfeiçoamento do trabalho;
- 3.7. A falta de pontualidade dos membros da equipa de apoio e a verificação de atrasos superiores a trinta minutos por dia, ou a sessenta minutos por semana, é considerada como incapacidade dos mesmos para execução dos serviços.
- 3.8. Em caso de tufão, depois de arriado o sinal n.º 8 e caso a programação do Centro Cultural de Macau se mantenha como previsto, os membros da equipa de apoio afectos à prestação dos serviços de apoio a eventos e acolhimento, devem apresentar-se no Centro Cultural de Macau no prazo de uma hora e meia após a retirada do sinal.

4. Registo dos trabalhadores

- 4.1. O adjudicatário deve entregar as informações pessoais de todos os membros das equipas de apoio ao responsável do Centro Cultural de Macau para verificação, acompanhadas de cópias dos bilhetes de identidade de residente ou das autorizações de trabalho.



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

Concurso Público nº 0001/DDAE-CCM/2019
Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau,
de Maio de 2019 a Abril de 2020

Caderno de Encargos - Anexo 1
Termos dos Serviços

- 4.2. Sem prejuízo de situações extraordinárias, o adjudicatário deve apresentar as informações pessoais sobre qualquer novo recrutado, com pelo menos cinco dias úteis de antecedência.

5. Imagem profissional e uniformes

- 5.1. O adjudicatário deve fornecer, a todos os trabalhadores afectos à execução da prestação de serviços, uniformes adequados à imagem do Centro Cultural de Macau.
- 5.2. Os trabalhadores afectos à execução da prestação de serviços devem usar fatos pretos para as actividades em geral e camisolas nas actividades para crianças e ao ar livre, devendo os modelos, a qualidade dos tecidos e as amostras de cor ser previamente entregues aos responsáveis do Centro Cultural de Macau para aprovação.
- 5.3. Os trabalhadores com funções de chefia e os membros da equipa de apoio devem usar o uniforme de forma adequada.
- 5.4. Os trabalhadores com funções de chefia são responsáveis por supervisionar a apresentação pessoal dos trabalhadores de apoio, incluindo o estado de limpeza e a correcção na utilização do uniforme.
- 5.5. Os trabalhadores com funções de chefia e de apoio devem tratar as pessoas com cortesia, evitar reunir-se e conversar com outros trabalhadores, falar em voz alta e utilizar o telemóvel em locais públicos.

6. Planeamento dos postos de trabalho e formação

- 6.1. O adjudicatário deve garantir que todos os seus trabalhadores recebem formação sobre o conteúdo dos serviços a prestar no Centro Cultural de Macau, incluindo a disposição de cada instalação e o conteúdo de cada posto de trabalho.
- 6.2. O adjudicatário responsabiliza-se por formar todos os trabalhadores, elaborando, conforme as instruções em vigor, os regulamentos de trabalho, o código disciplinar e as orientações de segurança no trabalho, entre outros.
- 6.3. Geralmente o Centro Cultural de Macau notifica o adjudicatário com uma antecedência de duas semanas, sobre a actividade a realizar, o número de trabalhadores necessários e o horário, e com um mês, no caso de o evento exigir simultaneamente um elevado número de trabalhadores, podendo ocorrer actividades imprevistas e ser necessário que o adjudicatário realize trabalhos especiais para as mesmas.



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

Concurso Público nº 0001/DDAE-CCM/2019
Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau,
de Maio de 2019 a Abril de 2020

Caderno de Encargos - Anexo 1
Termos dos Serviços

- 6.4. O adjudicatário deve, após a notificação e no prazo de cinco dias, apresentar a lista de trabalhadores de apoio e acolhimento para execução das actividades, devendo qualquer mudança de horário ou de trabalhadores ser autorizada previamente pelos responsáveis do Centro Cultural de Macau.
- 6.5. O trabalhador com funções de chefia deve coordenar a distribuição do trabalho dos membros da equipa de apoio e informar imediatamente o Centro Cultural de Macau se verificarem quaisquer anomalias, devendo também supervisionar o trabalho dos mesmos, sobretudo dos trabalhadores recém-contratados, para garantir que o respectivo desempenho cumpre os requisitos do trabalho.
- 6.6. Se durante execução dos serviços, o trabalhador com funções de chefia ou os trabalhadores de apoio, verificarem a ocorrência de situações urgentes, como incêndios, suspensão de electricidade, falha de energia ou ameaça de bomba, devem informar imediatamente os trabalhadores do Centro Cultural de Macau para confirmem o facto, devendo colaborar na execução dos trabalhos necessários, como a evacuação e o controlo do fluxo de pessoas, entre outros.

7. Horário e pagamentos da prestação de serviços

- 7.1. O horário de prestação dos serviços é geralmente das 08:00 às 24:00, incluindo sábados, domingos e feriados obrigatórios, horário que serve apenas para referência, não podendo o adjudicatário, durante este período cobrar taxas adicionais.
- 7.2. A unidade base para cálculo dos pagamentos é o período de quinze minutos e a importância a liquidar mensalmente será calculada de acordo com o número de unidades efectivamente realizadas, após apresentação, pelo adjudicatário, dos documentos comprovativos das horas de serviço efectivamente prestadas.
- 7.3. Se os membros da equipa de apoio não cumprirem horário de trabalho, atrasando-se mais de 15 minutos, esse período será deduzido da remuneração da primeira hora, devendo os trabalhadores com funções de chefia organizar a substituição dos mesmos, o mais rapidamente possível, para manter o funcionamento normal do Centro Cultural de Macau.
- 7.4. O pagamento da prestação de serviços é efectuado mensalmente, devendo o adjudicatário apresentar ao IC, até dia 5 de cada mês, a factura referente aos serviços prestados no mês anterior, acompanhada dos documentos comprovativos das horas de serviço efectivamente prestadas.
- 7.5. O pagamento dos serviços prestados será efectuado em patacas, por cheque ou transferência bancária.



Concurso Público nº 0001/DDAE-CCM/2019
Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau,
de Maio de 2019 a Abril de 2020

Caderno de Encargos - Anexo 1
Termos dos Serviços

8. Conteúdo do trabalho executivo dos serviços de apoio a eventos e acolhimento

Disponibilização de uma equipa constituída, no mínimo, por dois trabalhadores com funções de chefia e dez trabalhadores de apoio com formação adequada, familiarizados com o local e com boas capacidades de comunicação e de organização do trabalho.

Pessoal	Características e funções
Trabalhadores com funções de chefia	<ol style="list-style-type: none">1. Estabelecer a comunicação entre o Centro Cultural de Macau, os membros da equipa de apoio e o adjudicatário;2. Orientar, supervisionar e coordenar o trabalho, manter a disciplina e garantir que a equipa de apoio segue as directrizes e os regulamentos de trabalho;3. Dar formação e orientação adequadas aos trabalhadores recém-contratados;4. Demonstrar boas capacidades de comunicação e resiliência, responsabilizar-se pela afectação dos membros da equipa de apoio e mobilizar os trabalhadores, de acordo com as diferentes actividades e necessidades;5. Cuidar, de forma independente, dos serviços relacionados com o acolhimento dos eventos e prestar serviços ao público e aos utilizadores das instalações;6. Agir activamente e de acordo com as instruções dos responsáveis do Centro Cultural de Macau e, em caso de problemas, comunicá-los imediatamente e prestar assistência aos mesmos;7. Assegurar a resolução de situações imprevistas e de emergência em caso de acidentes, elaborar e enviar o relatório das mesmas nas 8 horas subsequentes ao evento;8. Monitorizar o desempenho da equipa de apoio e fazer ajustes apropriados para garantir a qualidade do serviço;9. Elaborar um relatórios sobre o trabalho de cada evento;10. Registrar os incidentes ocorridos e elaborar os relatórios de incidentes.



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

Concurso Público nº 0001/DDAE-CCM/2019
Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau,
de Maio de 2019 a Abril de 2020

Caderno de Encargos - Anexo 1
Termos dos Serviços

Pessoal	Características e funções
Membros da equipa de apoio a eventos e acolhimento	<ol style="list-style-type: none">1. Executar os serviços de acolhimento ao público do Centro Cultural de Macau e resolver as questões levantadas pelo público;2. Apoiar os trabalhadores do Centro Cultural de Macau, em estreita colaboração com todos os departamentos, para garantir o funcionamento regular das instalações;3. Apoiar no tratamento de assuntos relacionados com a bilheteira;4. Orientar os retardatários ou ajudar a entrada dos utentes com necessidades especiais;5. Fornecer serviços de apoio ao bengaleiro durante eventos ou espectáculos;6. Colaborar com os trabalhadores do Centro Cultural de Macau na coordenação de tarefas de recepção, inspecções no local, controle de multidões, tratamento de emergências e de acontecimentos imprevisíveis;7. Colaborar com os responsáveis pelos eventos na realização de questionários junto do público e organizar os dados após a conclusão dos eventos;8. Editar e operar a legendagem de espectáculos, filmes e outros eventos;9. Coordenar actividades de extensão e actividades destinadas à audiência;10. Auxiliar no acompanhamento de actividades e outros trabalhos que sejam solicitados pelos responsáveis do Centro Cultural de Macau.

9. Relatórios e reuniões

9.1. Relatórios de actividades

Os trabalhadores com funções de chefia devem enviar um relatório de execução dos serviços, no primeiro dia útil após cada actividade, incluindo a lista dos membros da



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

Concurso Público nº 0001/DDAE-CCM/2019
Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau,
de Maio de 2019 a Abril de 2020

Caderno de Encargos - Anexo 1
Termos dos Serviços

equipa de apoio, conteúdo e sumário do evento e, entre outras informações, as seguintes:

- Assiduidade dos trabalhadores;
- Incidentes;
- Espectáculos e registo dos eventos;
- Outras solicitadas pelo Centro Cultural de Macau.

9.2. Os incidentes ocorridos no Centro Cultural de Macau, independentemente da sua gravidade, devem ser comunicados pelo trabalhador com funções de chefia no dia útil seguinte ao sucedido através de um relatório e, se necessário, fotografias do incidente, incluindo uma descrição detalhada, nomeadamente:

- Data e hora;
- Identificação completa das pessoas envolvidas;
- Local;
- Descrição;
- Fotografias;
- Forma como foi resolvido;
- Se teve influência no público;
- Se houve pessoas feridas e, em caso afirmativo, identificá-las, descrever os ferimentos e as medidas adoptadas;
- Indicação de eventuais estragos ocorridos nos equipamentos ou nas instalações, incluir fotografias dos danos e a respectiva descrição;
- Sugestões de melhorias no futuro;
- Outras informações.

9.3. O trabalhador com funções de chefia deve reunir mensalmente com os responsáveis do Centro Cultural de Macau para discussão dos assuntos relacionados com a execução da prestação de serviços.