



Concurso Público n.º 0003/DDAE-CCM/2020
Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau

Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações de prestação de serviços

1. Âmbito dos serviços

Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento, para as actividades a realizar em instalações do Centro Cultural de Macau do Instituto Cultural e actividades organizadas pelo mesmo, nomeadamente a execução das tarefas necessárias conforme a agenda diária, a inspecção dos locais onde se realizam as actividades, a coordenação e a preparação de eventos, a realização dos relatórios sobre o funcionamento de actividades, o tratamento de acontecimentos emergentes e a prestação doutros serviços solicitados pelos trabalhadores do Centro Cultural de Macau.

2. Requisitos dos trabalhadores e elaboração do plano de trabalho

O Centro Cultural de Macau, para além de atender o público em geral, também acolhe artistas e convidados estrangeiros, devendo o adjudicatário disponibilizar uma equipa constituída, no mínimo, por seis trabalhadores de apoio local e dez trabalhadores de apoio a eventos com formação adequada, familiarizados com os locais de execução de serviços e com boas capacidades de comunicação e de organização do trabalho, não sendo permitida a acumulação dos dois cargos. Todos os trabalhadores devem preencher os requisitos indicados abaixo e serão destacados segundo as seguintes exigências relativamente ao número de trabalhadores necessários e horário de execução de serviços:

Pessoal	Horário de execução de serviços (normalmente decorrente das 8:00 às 23:59 horas, da segunda-feira ao domingo, incluídos todos os feriados)	Exigências
Trabalhadores de apoio local	De acordo com as necessidades do local	Devem ter as habilitações literárias do ensino secundário ou superior, e dominarem bem o cantonense, inglês e mandarim, com o conhecimento destas línguas suficiente para se comunicar como recepcionistas, sendo o domínio da língua portuguesa uma mais valia. Devem possuir o conhecimento básico de uso de computador e experiências na



Concurso Público n.º 0003/DDAE-CCM/2020
Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau

Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações de prestação de serviços

		coordenação de eventos ou no acolhimento, para além da capacidade de comunicar de forma educada e afável e demonstrar iniciativa na prestação de serviços.
Trabalhadores de apoio a eventos	De acordo com as necessidades de eventos	Devem ter as habilitações literárias do ensino secundário ou superior e dominarem bem o cantonense, inglês e mandarim, possuindo experiências na coordenação de eventos, além do sentido de responsabilidade e as capacidades de comunicação e resiliência.

Quanto aos trabalhadores de apoio local e eventos, o número de horas de execução da prestação de serviços pode variar em função das necessidades reais. O adjudicatário será informado com duas semanas de antecedência em relação a cada actividade, sobre os locais, horário de execução de serviços e número de trabalhadores necessários (salvo em situações especiais), devendo ser cumpridas essas indicações na execução de serviços.

3. Conteúdo de trabalho

3.1 A execução de trabalho inclui mas não se limita a:

Pessoal	Conteúdo de trabalho
Trabalhadores de apoio local	<ol style="list-style-type: none">1. Trabalhar como coordenador de execução de trabalho e uma ponte de comunicação entre o Centro Cultural de Macau, a equipa do pessoal e o adjudicatário;2. Dar formação e orientação adequada e suficiente à nova equipa do pessoal;3. Demonstrar boa capacidade de comunicação e resiliência, responsabilizar-se pela distribuição de trabalho dos membros da equipa de apoio e mobilizar os trabalhadores, de acordo com as diferentes actividades e necessidades;4. Garantir, de forma independente, a realização de eventos e os serviços na recepção e na mesa de <i>snacks</i>, bem como prestar serviços e informações ao



Concurso Público n.º 0003/DDAE-CCM/2020
Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau

Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações de prestação de serviços

	<p>público e aos utilizadores das instalações;</p> <p>5. Agir activamente e de acordo com as instruções do Centro Cultural de Macau, tratar e executar trabalhos abrangentes no local e em evento e, em caso de problemas, comunicá-lo imediatamente e prestar assistência.</p>
Trabalhadores de apoio a eventos	<p>1. Executar os serviços, nomeadamente acolhimento, prestação de informações, bilheteira e armazenamento, bem como os trabalhos de acompanhamento no local e em evento;</p> <p>2. Agir activamente e de acordo com as instruções do Centro Cultural de Macau, tratar e executar trabalhos abrangentes no local e em evento e, em caso de problemas, comunicá-lo imediatamente e prestar assistência.</p>

- 3.2 Se durante a execução dos serviços se verificar a ocorrência de situações de urgência, como incêndios, corte de electricidade, falha de energia e entre outras, devem informar imediatamente os trabalhadores do Centro Cultural de Macau e colaborar na execução dos trabalhos necessários, nomeadamente a evacuação e o controlo do fluxo de pessoas.
- 3.3 O adjudicatário deve apresentar o relatório no dia útil seguinte ao encerramento de actividade.

4. Regras a observar na execução de serviços

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

4.1 Distribuição de funções e formação:

- 4.1.1 O Centro Cultural de Macau irá organizar para o adjudicatário uma acção de formação e treino profissional com um mínimo de trinta horas (incluindo os vários serviços do Centro Cultural, processamento de reclamações, resposta a situações de emergência, acompanhamento dos procedimentos de evento e de actividade, etc.) de forma a que os trabalhadores possam exercer correctamente as suas funções. Todos os trabalhadores de apoio local na lista devem frequentar a formação, não sendo o tempo de formação computado ao tempo de trabalho. No caso da substituição ou do aumento de trabalhadores de apoio durante a prestação de serviços, o adjudicatário é responsável pela realização da respectiva formação, de forma a garantir que



Concurso Público n.º 0003/DDAE-CCM/2020
Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau

Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações de prestação de serviços

todos os trabalhadores de apoio recebem formação sobre o conteúdo de trabalho, incluindo a localização de locais e o conteúdo de cada posto de trabalho no Centro Cultural de Macau.

- 4.1.2 Após conclusão da formação acima referida, se for necessário aumento ou substituição de trabalhadores de apoio, o adjudicatário deverá organizar e realizar uma formação prévia, de forma a garantir que todos os trabalhadores de apoio recebem formação e orientação adequada e suficiente sobre o conteúdo de trabalho, sendo capazes de trabalhar de forma independente. O Centro Cultural de Macau reserva-se do direito de confirmar se os trabalhadores de apoio são ou não qualificados, não podendo o adjudicatário disponibilizar quaisquer trabalhadores que não tenham recebido a respectiva formação ou não sejam confirmados para execução dos serviços.
- 4.1.3 O adjudicatário deve responsabilizar-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, com vista ao respeito por eles do princípio de sigilo profissional e das regras disciplinares internas.
- 4.1.4 Os trabalhadores de apoio local devem coordenar a distribuição de trabalho dos membros da equipa de apoio e informar imediatamente o Centro Cultural de Macau caso se verifiquem quaisquer anomalias, devendo também supervisionar a execução de trabalhos, sobretudo pelos trabalhadores recém-contratados, para garantir que o respectivo desempenho cumpre os requisitos do trabalho.
- 4.1.5 Caso o Centro Cultural de Macau considere que o trabalhador de apoio tem um desempenho insatisfatório, o adjudicatário deve proceder à sua substituição por outro trabalhador qualificado, dentro do prazo especificado.
- 4.2 Organização dos trabalhadores:
- 4.2.1 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.
- 4.2.2 O adjudicatário deve, após a notificação e no prazo de cinco dias, apresentar a lista de trabalhadores de apoio para execução das actividades, devendo qualquer mudança de horário ou de trabalhadores ser autorizada previamente pelo Centro Cultural de Macau.



Concurso Público n.º 0003/DDAE-CCM/2020
Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau

Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações de prestação de serviços

- 4.2.3 Em caso de falta de pontualidade dos membros da equipa de apoio e da verificação de atrasos superiores a trinta minutos por dia, o adjudicatário deve proceder à sua substituição atempadamente. Se não o fizer e tiver impacto no funcionamento normal, é considerado como incapacidade para execução dos serviços.
- 4.2.4 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 comparecer no Centro Cultural de Macau ou no local onde se realiza a actividade no prazo de uma hora e meia após a retirada do sinal.
- 4.3 Registo dos trabalhadores:
- 4.3.1 O adjudicatário deve entregar as informações pessoais de todos os membros das equipas de apoio ao Centro Cultural de Macau para apreciação e aprovação, acompanhadas de *curriculum vitae*, fotocópias dos bilhetes de identidade de residente ou das autorizações de trabalho na RAEM.
- 4.3.2 O adjudicatário deve manter a estabilidade da equipa do pessoal, evitando a troca de trabalhadores. No caso de mudanças de curto ou longo prazo no pessoal, nomeadamente a demissão e a substituição de trabalhadores, o adjudicatário deve notificar por escrito o Centro Cultural de Macau, com pelo menos quinze dias úteis de antecedência, apresentado simultaneamente os *curriculum vitae* e demais informações dos novos trabalhadores de apoio para efeitos de aprovação do Centro Cultural de Macau. Essas mudanças apenas podem ser efectuadas depois da obtenção da aprovação do mesmo e prestar serviços.
- 4.3.3 Sem prejuízo de situações extraordinárias, o adjudicatário deve apresentar as informações pessoais sobre qualquer novo recrutado trabalhador de apoio a eventos, para efeitos de aprovação do organismo, com pelo menos cinco dias úteis de antecedência.
- 4.4 Uniformes e imagem profissional:
- 4.4.1 O adjudicatário deve fornecer, a todos os trabalhadores afectos à execução da prestação de serviços, uniformes e cartões de identificação adequados à imagem do Centro Cultural de Macau.
- 4.4.2 Os trabalhadores de apoio devem usar, durante o período de prestação de serviços, os uniformes em boas condições de apresentação e cartões de identificação. Usam-se fatos pretos nas actividades em geral e camisolas nas actividades para crianças e ao ar livre, devendo os modelos, a qualidade dos



Concurso Público n.º 0003/DDAE-CCM/2020
Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau

Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações de prestação de serviços

tecidos e as amostras de cor ser previamente entregues ao Centro Cultural de Macau para aprovação.

- 4.4.3 Os trabalhadores de apoio devem revestir-se bem e tratar as pessoas com cortesia, não podendo durante o trabalho reunir-se a conversar, utilizar o telemóvel em locais públicos e outros que não estão dentro do âmbito de função e de trabalho.
- 4.5 O adjudicatário deverá compensar quaisquer perdas ou danos causados por culpa dos seus trabalhadores de apoio durante a prestação de serviços.
- 4.6 O adjudicatário deve cumprir a Lei das Relações de Trabalho em vigor, proporcionando aos trabalhadores de apoio, uma remuneração e benefícios, como horários de trabalho e de descanso adequados.
- 4.7 O adjudicatário deve garantir a participação de um indivíduo que possui o poder de representação e de decisão em reunião que o Centro Cultural de Macau determine realizar sobre a prestação de serviços.

5. Horário e pagamentos da prestação de serviços

- 5.1 A unidade base para cálculo dos pagamentos é o período de quinze minutos e a importância a liquidar será paga por proporção com base nessa unidade. Se o evento ou a actividade terminar antes ou depois da hora prevista, o Centro Cultural de Macau pode determinar, segundo situações reais, a hora de terminar o trabalho, sendo o pagamento efectuado mensalmente de acordo com as horas de serviço efectivamente prestadas.
- 5.2 Após a verificação e confirmação, o pagamento da prestação de serviços é efectuado mensalmente, devendo o adjudicatário apresentar ao IC, até ao dia 8 de cada mês, a factura referente aos serviços prestados no mês anterior, acompanhada dos documentos comprovativos das horas de serviço efectivamente prestadas.
- 5.3 O pagamento dos serviços prestados será efectuado em patacas, por cheque ou transferência bancária.