



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

Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

1. Âmbito dos serviços

A prestação de serviços de segurança no Complexo do Centro Cultural de Macau, adiante designado como Complexo, abrange a execução dos trabalhos de segurança vinte e quatro horas por dia em todos os espaços administrados pelo Centro Cultural de Macau, incluindo o patrulhamento e a monitorização dos espaços no Complexo, a apresentação de relatórios de trabalho, a gestão de eventuais crises e a execução das demais tarefas estabelecidas pelos responsáveis do Complexo.

2. Local de execução da prestação de serviços

O Complexo, localizado na Avenida Xian Xing Hai, s/n, Nape, inclui três locais:

- a) **[Museu de Arte de Macau]** (zonas A e B do Centro Cultural de Macau), adiante designado como Museu de Arte, abrange as instalações de todos os pisos, os terraços, os espaços de exposição, de assistência técnica e dos serviços dos arrendatários.
- b) **[Centro Cultural de Macau]** (zonas C e D do Centro Cultural de Macau), adiante designado como Centro Cultural, abrange as instalações de todos os pisos, os terraços, a Praça das Artes no exterior, a passagem aérea de ligação ao Centro de Ciência de Macau e demais espaços na área do Centro Cultural.
- c) **[Museu das Ofertas Sobre a Transferência de Soberania de Macau]:** adiante designado como Museu da Transferência de Soberania, abrange as instalações de todos os pisos, os terraços, os espaços de exposição, de assistência técnica e dos serviços dos arrendatários.



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

Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

3. Requisitos quanto aos guardas a afectar à prestação dos serviços de segurança

Os guardas devem possuir as seguintes características:

Disciplina

- Para além de lidar com o público em geral, o Complexo também acolhe artistas e convidados estrangeiros e supervisiona as peças em exposição nos museus. Consequentemente, os guardas em funções no Centro Cultural devem ser escolhidos de forma rigorosa e ter uma óptima conduta disciplinar. Caso os guardas não cumpram as suas obrigações, o Centro Cultural reserva-se o direito de exigir à empresa de segurança a respectiva substituição num período não superior a vinte e quatro (24) horas.

Línguas

- O sistema de segurança do Complexo é operado maioritariamente em inglês.
- O inglês é frequentemente utilizado na recepção de convidados estrangeiros ou de arrendatários de espaços. Para uma adequada execução de funções, os guardas principais das equipas de segurança, nomeadamente o gerente de segurança, o chefe de equipa e os guardas das entradas, devem saber comunicar em inglês. Os restantes guardas devem conseguir comunicar fluentemente em cantonês ou mandarim, para assegurar uma coordenação eficaz nas tarefas diárias do Complexo.
- Nas entradas dos espaços de exposição do Museu de Arte e do Museu da Transferência de Soberania é necessário que os guardas saibam comunicar principalmente em cantonês e mandarim, acompanhados de inglês. Para uma adequada execução de funções, os guardas principais das equipas de segurança, nomeadamente o gerente, o chefe de equipa e os guardas das entradas, devem conseguir comunicar em cantonês, mandarim e inglês. Os restantes guardas devem conseguir comunicar de forma básica em cantonês, mandarim ou inglês, para assegurar uma coordenação eficaz nas tarefas diárias dos museus.



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

Apresentação

- Como a apresentação dos guardas influencia directamente a percepção dos visitantes relativamente à imagem do Complexo, todos os guardas devem apresentar-se com uniformes em boas condições e aqueles que desempenham funções nas entradas e prestam serviços aos visitantes e arrendatários devem usar fato, em coordenação com os funcionários da recepção.

4. Organização da prestação de Serviços

4.1 Serviços de segurança regulares

Os departamentos de coordenação dos serviços de segurança regulares, os locais de prestação de serviços de cada guarda, a distribuição das tarefas e dos guardas, o horário de serviço, as horas diárias e as horas anuais estimadas estão listados na tabela anexa "Prestação de Serviços de Segurança no Complexo do Centro Cultural de Macau de 2022 a 2023- Horário de Trabalho Anual". O conteúdo do trabalho de cada posto corresponde à seguinte tabela:

Local	Item	Postos e Tarefas
Centro Cultural de Macau	1	Gerente de segurança Horário de prestação de serviços: de segunda-feira a Sábado, das 9h00 às 13h00 e das 14h30 às 18h00 (sem prejuízo do horário de prestação de serviços, o gerente de segurança deve estar permanentemente contactável através de telemóvel ou deve exercer as suas funções em eventos especiais, monitorizando a realização dos mesmos e as respectivas operações da equipa de segurança) Funções a desempenhar : (a) Estabelecer uma ligação entre os responsáveis do Complexo, os chefes de equipa de segurança, os guardas e o adjudicatário;



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

		<p>(b) Orientar, coordenar, e inspeccionar os trabalhos dos guardas, consolidar a disciplina da equipa e garantir que os guardas respeitem as regras e orientações da prestação de serviços;</p> <p>(c) Realizar reuniões mensais com os responsáveis do Complexo para discutir todos os assuntos relativos aos trabalhos de segurança de cada mês;</p> <p>(d) Responsabilizar-se pela gestão de todos os assuntos relativos à segurança no Complexo;</p> <p>(e) Implementar todas as tarefas atribuídas;</p> <p>(f) Estar disponível vinte e quatro horas por dia para responder a ocorrências súbitas;</p> <p>(g) Organizar todo o trabalho dos guardas;</p> <p>(h) Dar formação e orientação adequadas aos novos guardas;</p> <p>(i) Redigir relatórios anuais, mensais e diários;</p> <p>(j) Registrar e comunicar incidentes e apresentar os relatórios correspondentes;</p> <p>(k) Em caso de intrusão, tentativas de intrusão ou incêndios, notificar as autoridades (nomeadamente a polícia, os bombeiros, etc.) e tomar as medidas adequadas para garantir a segurança de pessoal do IC, dos visitantes e dos bens.</p>
Centro Cultural de Macau	2	<p>Chefe de equipa das zonas C e D</p> <p>Funções a desempenhar :</p> <p>(a) Sendo o chefe de equipa das zonas C e D, dá assistência ao gerente de segurança para a gestão de assuntos de segurança.</p> <p>(b) Gerir e supervisionar o trabalho dos guardas.</p> <p>(c) Coordenar o trabalho dos guardas.</p> <p>(d) Dar assistência ao gerente de segurança na implementação de tarefas distribuídas pelo Complexo.</p> <p>(e) Reunir informações e fotografias de incidentes.</p> <p>(f) Criar e manter os registos de assiduidade dos guardas.</p> <p>(g) Proporcionar os registos e os dados dos trabalhos de</p>



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

		<p>segurança ao gerente de segurança.</p> <p>(h) Distribuir e implementar tarefas de acordo com as exigências de cada departamento.</p> <p>(i) Coordenar as tarefas dos guardas que supervisionam zonas comuns ao Centro Cultural e ao Museu de Arte, o exterior do Centro Cultural e o Museu de Arte.</p> <p>(j) Organizar as tarefas dos guardas de todo o Centro Cultural em conjunto com o chefe de equipa das zonas A e B e o gerente de segurança.</p>
	<p>3</p>	<p>Sala de controlo das zonas C e D</p> <p>Funções a desempenhar :</p> <p>(a) Supervisionar os sistemas referidos no número 6, com excepção dos sistemas de patrulhamento e de entrada dos parques de estacionamento.</p> <p>(b) Comunicar situações irregulares ao responsável.</p>



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

Centro Cultural de Macau	4	Patrulhamento das zonas C e D Funções a desempenhar : (a) Patrulhar todas as instalações interiores e exteriores. (b) Fazer o registo de patrulha nos locais prefixados, devendo o guarda do turno diurno fazer o registo uma vez por hora e o guarda do turno nocturno pelo menos três vezes por noite. (c) Dar assistência à equipa de segurança. (d) Comunicar situações irregulares ao responsável.
	5	Guarda na entrada principal da exposição livre do rés-do-chão Funções a desempenhar : (a) Supervisionar as entradas e saídas de visitantes nas diferentes áreas e, se necessário, prestar assistência aos utentes. (b) Gerir situações imprevistas que ocorram nestas áreas e notificar imediatamente o superior. (c) Registar as entradas e saídas de funcionários e visitantes.
	6	Guarda na zona de descargas do piso -2 Funções a desempenhar : (a) Supervisionar a entrada de veículos para cargas e descargas de mercadorias. (b) Manter a ordem dos veículos para cargas e descargas de mercadorias. (c) Controlar as entradas e saídas, nos bastidores do Centro Cultural, de trabalhadores não pertencentes ao mesmo. (d) Registar as entradas e saídas de trabalhadores não



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

		pertencentes ao Centro Cultural.
Centro Cultural de Macau	7	Guarda na entrada para artistas do rés-do-chão Funções a desempenhar : (a) Controlar as entradas e saídas, nos bastidores do Centro Cultural, de trabalhadores não pertencentes ao mesmo. (b) Registrar as entradas e saídas de trabalhadores não pertencentes ao Centro Cultural.
	8	Guarda no átrio do 1.º andar Funções a desempenhar : (a) Vigiar o átrio. (b) Supervisionar os visitantes. (c) Dar assistência aos funcionários da recepção nas tarefas diárias. (d) Atender telefonemas.
	9	Guarda no átrio do 2.º andar Funções a desempenhar : (a) Vigiar as entradas e saídas dos escritórios. (b) Vigiar o átrio. (c) Supervisionar os visitantes. (d) Comunicar situações irregulares ao responsável.
	10	Guarda na entrada do parque de estacionamento do piso -1 Funções a desempenhar : (a) Controlar a entrada e saída de viaturas. (b) Supervisionar o interior do parque de estacionamento.



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

		(c) Registrar a matrícula das viaturas que entram e saem do parque de estacionamento.
Centro Cultural de Macau	11	Guarda na Praça do Centro Cultural de Macau Funções a desempenhar : (a) Supervisionar o uso de todas as instalações da praça, das casas de banho públicas e de outras áreas. (b) Supervisionar a entrada de viaturas na praça. (c) Manter a ordem das viaturas que entram na praça. (d) Fazer a contagem de visitantes. (e) Fazer o patrulhamento de forma regular.
	12	Entrada principal do rés-do-chão Funções : (a) Supervisionar a zona de entrada. (b) Comunicar situações irregulares aos responsáveis do Centro Cultural. (c) Supervisionar e controlar o tráfego na entrada principal do parque de estacionamento.

Local	Item	Postos e Tarefas
Museu de Arte de Macau	13	Chefe de equipa das zonas A e B Funções a desempenhar : (a) Sendo o chefe de equipa das zonas A e B, dá assistência ao gerente de segurança para a gestão dos assuntos de segurança. (b) Gerir e supervisionar o trabalho dos guardas.



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

		<ul style="list-style-type: none">(c) Coordenar o trabalho dos guardas.(d) Dar assistência ao gerente de segurança na implementação de tarefas distribuídas pelo Complexo.(e) Reunir informações e fotografias de incidentes.(f) Criar e manter os registos de assiduidade dos guardas.(g) Dar informações e registos das tarefas dos guardas ao gerente de segurança.(h) Distribuir e implementar tarefas, de acordo com as exigências de cada departamento.(i) Coordenar as tarefas dos guardas que supervisionam zonas comuns ao Centro Cultural e ao Museu de Arte, o exterior do Centro Cultural e o Museu de Arte.(j) Organizar as tarefas dos guardas de todo o Centro Cultural em conjunto com o chefe de equipa das zonas C e D e o gerente de segurança.(k) Orientar e supervisionar as viaturas no parque de estacionamento.
Museu de Arte de Macau	14	Sala de controlo das zonas A e B Funções a desempenhar : <ul style="list-style-type: none">(a) Supervisionar os sistemas referidos no número 6, com excepção dos sistemas de patrulhamento e de entrada dos parques de estacionamento.(b) Comunicar situações irregulares ao responsável.
Museu de Arte de Macau	15	Patrulhamento das zonas A e B Funções a desempenhar : <ul style="list-style-type: none">(a) Patrulhar todas as instalações interiores e exteriores.(b) Fazer o registo de patrulha nos locais prefixados, devendo o guarda do turno diurno fazer o registo uma vez por hora e o guarda do turno nocturno pelo menos



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

		<p>três vezes por noite.</p> <p>(c) Dar assistência à equipa de segurança.</p> <p>(d) Comunicar situações irregulares ao responsável.</p>
Museu de Arte de Macau	16	<p>Guarda na entrada do Armazém de Coleções do rés-do-chão</p> <p>Funções a desempenhar :</p> <p>(a) Supervisionar e registar as entradas e saídas do armazém.</p> <p>(b) Dar assistência aos funcionários do Museu de Arte nos trabalhos necessários.</p> <p>(c) Comunicar situações irregulares ao responsável.</p>
	17	<p>Guarda na Loja do Museu do 1.º andar (Turno diurno)</p> <p>Funções a desempenhar:</p> <p>(a) Prestar atenção à segurança de todos os bens durante a operação das duas lojas que se encontram conectadas, a fim de impedir o roubo por parte dos visitantes.</p> <p>(b) Quando o dispositivo anti-roubo da entrada soar, inspeccionar os objectos que os visitantes levam consigo.</p> <p>(c) Cooperar com o pessoal da Loja do Museu e dar assistência na gestão de outros trabalhos da loja.</p>
Museu de Arte de Macau	18	<p>Guarda no 1.º andar do Museu de Arte (turno diurno)</p> <p>Funções a desempenhar :</p> <p>(a) Ajudar a contar o número de visitantes que entram no Museu.</p> <p>(b) Executar os trabalhos requeridos pelo responsável do Museu, nomeadamente medir a temperatura corporal.</p> <p>(c) Dar assistência na recepção nos trabalhos necessários.</p>



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

		<p>(d) Dar assistência na manutenção da ordem durante a entrada e as inscrições de visitantes.</p> <p>(e) Colocar apenas um guarda no posto no dia de encerramento do Museu (às segundas-feiras).</p> <p>(f) Comunicar situações irregulares ao responsável.</p>
	19	<p>Guarda no 1.º andar do Museu de Arte (turno nocturno)</p> <p>Funções a desempenhar :</p> <p>(a) Supervisionar a entrada principal do 1.º andar.</p> <p>(b) Executar as tarefas requeridas pelos funcionários do Museu, nomeadamente vigiar as peças expostas, entre outras.</p> <p>(c) Comunicar situações irregulares ao responsável.</p>
	20	<p>Guarda no 2.º andar do Museu de Arte</p> <p>Funções a desempenhar :</p> <p>(a) Supervisionar e manter a segurança das peças expostas e das instalações de exposição.</p> <p>(b) Lidar com situações imprevistas e notificar imediatamente o superior.</p> <p>(c) Dar assistência aos funcionários do Museu nas tarefas necessárias.</p> <p>(d) Registar a entrada e a saída de funcionários nos escritórios.</p> <p>(e) Registar a entrada e a saída de trabalhadores e de funcionários fora do horário normal de trabalho.</p> <p>(f) Receber cartas, jornais, revistas e encomendas postais para o Museu.</p> <p>(g) Os guardas da zona 2B devem ser de nacionalidade chinesa e estar familiarizados com todos os funcionários do Museu.</p> <p>(h) Comunicar situações irregulares ao responsável.</p>
Museu de Arte de	21	<p>Guarda no 3.º e 4.º andares do Museu de Arte</p>



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

Macau		Funções a desempenhar : (a) Supervisionar e manter a segurança das peças expostas e das instalações de exposição. (b) Lidar com situações imprevistas e notificar imediatamente o superior. (c) Dar assistência aos funcionários do Museu nas tarefas necessárias. (d) Colocar apenas um guarda no posto durante o turno diurno no dia de encerramento do Museu (às segundas-feiras).
--------------	--	--

Local	Item	Postos e Tarefas
Museu das Ofertas sobre a Transferência de Soberania de Macau	22	Chefe de equipa do Museu da Transferência de Soberania (turno diurno) Funções a desempenhar : (a) Supervisionar a disciplina dos membros da equipa de segurança e assumir a responsabilidade pelas acções dos guardas. (b) Coordenar o trabalho dos guardas. (c) Coordenar os assuntos e tarefas de segurança indicados pelo responsável do Museu da Transferência de Soberania. (d) Reunir informações e fotografias de incidentes. (e) Criar e manter os registos de assiduidade dos guardas. (f) Dar informações sobre as tarefas e os registos de assiduidade dos guardas ao responsável do Museu da Transferência de Soberania. (g) Distribuir e implementar tarefas de acordo com as exigências do responsável do Museu da Transferência de Soberania.



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

Museu das Ofertas sobre a Transferência de Soberania de Macau	23	Sala de controlo do Museu da Transferência de Soberania (turno diurno) Funções a desempenhar : (a) Monitorizar o sistema de circuito fechado. (b) Monitorizar o sistema informático de segurança. (c) Comunicar situações irregulares ao responsável do Museu de Arte.
	24	Chefe de Equipa e Sala do controlo (turno nocturno) Funções a desempenhar : (a) Em horário de serviço, devem ser completadas todas as funções respeitantes ao chefe de equipa e à sala de controlo do Museu da Transferência de Soberania, conforme indicado, respectivamente, nos itens número 22 e 23 da presente tabela,...
Museu das Ofertas sobre a Transferência de Soberania de Macau	25	Guarda nas Zonas A e B do 1.º andar Funções a desempenhar : (a) Supervisionar as entradas das zonas A e B. (b) Orientar os visitantes na entrada e no itinerário de visita do Museu. (c) Ajudar a contar o número de visitantes que entram no Museu. (d) Ajudar a manter a ordem na entrada dos visitantes. (e) Executar tarefas requeridas pelo responsável do Museu, nomeadamente medir a temperatura corporal. (f) Executar os trabalhos da recepção..



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

Museu das Ofertas sobre a Transferência de Soberania de Macau	26	Guarda na Zona C do 1.º andar Funções a desempenhar : (a) Supervisionar as entradas da zona C. (b) Supervisionar as câmaras de circuito fechado em todas as salas, auditórios, ateliês e corredores do 1.º andar da zona C. (c) Dar assistência em tarefas do Museu, como abertura de portas dos ateliês do 1.º andar da zona C e o registo de chegada de estudantes. (d) Ajudar a contar o número de visitantes que entram no Museu. (e) Executar tarefas requeridas pelo responsável do Museu, nomeadamente medir a temperatura corporal.
	27	Guarda na sala de exposições da Zona C do 2.º andar do Museu (turno diurno) Âmbito das funções : (a) Supervisionar e manter a segurança das peças expostas e das instalações de exposição. (b) Lidar com situações imprevistas e notificar imediatamente o superior. (c) Dar assistência aos funcionários do Museu nas tarefas necessárias. (d) Colocar apenas um guarda no posto no dia de encerramento do Museu (às segundas-feiras).

5. Regras a observar na execução de tarefas básicas e troca de turnos

Na execução dos serviços objecto do contrato, devem ser cumpridas as seguintes obrigações:



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 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

- 5.1 Garantir a substituição imediata dos guardas ausentes devido a quaisquer eventualidades.
- 5.2 Garantir que os guardas não abandonem os seus postos sem serem substituídos.
- 5.3 Fornecer aos responsáveis do Centro Cultural de Macau os registos de comparência e de patrulhamento dos guardas, sempre que lho seja solicitado e criar os mecanismos necessários para a supervisão.
- 5.4 Fornecer e garantir o uso de identificação e uniforme por parte dos guardas durante o horário de trabalho.
- 5.5 Garantir uma conduta profissional por parte dos guardas, de acordo com os princípios de sigilo e as regras de disciplina interna.
- 5.6 Manter os locais de trabalho limpos e cumprir as regras do Complexo.
- 5.7 Apresentar relatórios de incidentes ocorridos nas instalações, relatórios de trabalho mensais sobre os trabalhos principais já realizados e a realizar, e relatórios anuais, nos quais deverão estar incluídos os principais incidentes ocorridos, a lista de comparência dos guardas, os aspectos a melhorar e sugestões para aperfeiçoamento do trabalho.
- 5.8 Compensar quaisquer perdas ou danos resultantes de erros dos trabalhadores na execução da prestação dos serviços nas instalações do Complexo.
- 5.9 Em caso de tufão, depois de arriado o sinal n.º 8 e caso a programação do Centro Cultural continue como previsto, os guardas afectos à prestação dos serviços de segurança especiais devem apresentar-se no Centro Cultural no prazo de uma hora e meia após a retirada do sinal.

6. Serviços técnicos especializados

O sistema de segurança do Complexo é totalmente computadorizado e monitoriza vinte e quatro horas por dia todas as zonas, registando e analisando quaisquer situações relativas à segurança do espaço. Os guardas devem ter competências especializadas para operar os



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 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

sistemas informáticos, bem como para analisar e comunicar os dados sempre que necessário, devendo monitorizar vinte e quatro horas por dia os seguintes sistemas:

- ◆ Sistema de vigilância em circuito fechado (Multiplexer + CCTV + DVR)
- ◆ Sistema de detecção de incêndios (sistema AFA)
- ◆ Sistema de prevenção de incêndios (Sistema AFA)
- ◆ Sistema de controlo de acesso (Sistema Access Control)
- ◆ Sistema de patrulhamento
- ◆ Sistema de alto-falantes
- ◆ Sistema de intercomunicadores de elevadores
- ◆ Sistema de entrada dos parques de estacionamento

Nota: o Complexo reserva-se o direito de instalar outros equipamentos/sistemas de segurança e o adjudicatário compromete-se a utilizar os mesmos equipamentos ou sistemas correctamente, sem quaisquer encargos acrescidos para o Complexo.

7. Relatórios de operação

7.1 Para além dos patrulhamentos de segurança regulares, o adjudicatário deve controlar o fluxo de pessoas nas entradas e saídas, fazer o registo de entradas e saídas de viaturas e mercadorias, vigiar os bens existentes dentro do Complexo, incluindo os objectos de tesouros nacionais ou de valor elevado dos museus, apresentar relatórios sobre eventuais ocorrências dentro do Complexo, organizar as medidas de segurança, actualizá-las anualmente e coordenar os exercícios de prevenção de incêndios e de segurança.

7.2 O gerente de segurança indicado pelo adjudicatário deve apresentar regulamente diferentes relatórios, os quais incluem:

7.2.1 Relatórios diários

Referente ao funcionamento diário do Complexo, o relatório deve ser entregue até às 10 horas do dia seguinte àquele a que respeita e deve incluir,



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 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

pelo menos, as seguintes informações:

- ◆ Assiduidade dos guardas.
- ◆ Resumo de incidentes.
- ◆ Resumo dos dados e estatísticas dos sistemas referidos no número 6.
- ◆ Registo dos períodos de patrulhamento.
- ◆ Registo das obras efectuadas dentro das instalações.
- ◆ Registo dos espectáculos/programação.
- ◆ Registos do fluxo de pessoas e de veículos.
- ◆ Relatório sobre objectos perdidos.
- ◆ Resumo acerca do patrulhamento do chefe de segurança.
- ◆ Registo de entradas e saídas de mercadorias.
- ◆ Registo de utilização de espaços arrendados.
- ◆ Outras informações requeridas pelos responsáveis do Centro Cultural.

7.2.2 Relatórios mensais

O gerente de segurança deve entregar relatórios mensais com detalhes dos trabalhos de segurança efectuados. Referente ao funcionamento mensal do Centro Cultural, o relatório deve incluir um sumário, estatísticas, análise e sugestões e deve ser entregue no quinto dia do mês seguinte àquele a que respeita. Deve incluir, pelo menos, as seguintes informações:

- ◆ Assiduidade dos guardas.
- ◆ Resumo dos dados e estatísticas dos sistemas referidos no número 6.
- ◆ Estado dos equipamentos.
- ◆ O resumo e os dados estatísticos acerca do funcionamento do local, os quais devem incluir o relatório de acidentes, o número de visitantes, informações



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 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

sobre os eventos e entradas e saídas de veículos, etc.

7.2.3 Relatórios anuais

O gerente de segurança deve realizar uma avaliação do sistema de segurança e propor eventuais melhoramentos para que os responsáveis do Centro Cultural possam aperfeiçoar os serviços de segurança. Referente ao funcionamento anual do Centro Cultural, o relatório inclui um sumário, estatísticas, análise e sugestões e deve ser entregue no primeiro mês do ano seguinte àquele a que respeita. Deve incluir, pelo menos, as seguintes informações:

- ◆ Assiduidade dos guardas.
- ◆ Resumo dos dados e estatísticas dos sistemas referidos no número 6.
- ◆ Estado dos equipamentos.
- ◆ O resumo e os dados estatísticos acerca do funcionamento do local, os quais devem incluir o relatório de acidentes, o número de visitantes, informações sobre os eventos e entradas e saídas de veículos, etc.

7.2.4 Relatórios de incidentes

Os incidentes ocorridos dentro do Complexo, independentemente da sua gravidade, devem ser comunicados pelo gerente de segurança no dia útil seguinte ao sucedido, através de relatório, que deve incluir os detalhes do incidente e a forma como foi resolvido, bem como fotografias do ocorrido. O relatório deve incluir, pelo menos, as seguintes informações:

- ◆ A data, hora, local e detalhes do incidente.
- ◆ Nome completo do relator.
- ◆ Houve pessoas feridas? Em caso afirmativo, indicar o nome dos feridos, a descrição dos ferimentos e as medidas adoptadas.
- ◆ Houve perdas ou estragos nos equipamentos ou nas instalações? Em caso afirmativo, incluir fotografias dos danos e a respectiva descrição.



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 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

- ◆ Teve impacto no público em geral?
- ◆ Sugestões de melhoria no futuro.
- ◆ Outras informações.

8. Seguros e registo dos trabalhadores

- 8.1 O adjudicatário deve adquirir seguros de acidentes de trabalho e doenças profissionais para todos os seus trabalhadores a fim de garantir a sua segurança no trabalho.
- 8.2 O adjudicatário deve apresentar o comprovativo da aquisição da apólice do seguro de responsabilidade civil profissional.
- 8.3 O adjudicatário deve contratar indivíduos legalmente autorizados a trabalhar na RAEM, os quais devem possuir o Bilhete de Identidade de Residente de Macau ou apresentar um documento comprovativo de autorização de trabalho em Macau para efeitos de registo.
- 8.4 Constitui dever do adjudicatário disponibilizar, nos termos contratuais, o número de trabalhadores necessário para a execução de todos os trabalhos incluídos na prestação de serviços, cabendo-lhe efectuar a organização dos turnos e a gestão do pessoal, cumprindo os períodos de descanso, etc., de acordo com a Lei das Relações de Trabalho.
- 8.5 O adjudicatário deve entregar os dados pessoais de todos os guardas aos responsáveis do Centro Cultural para efeitos de verificação e requerimento do cartão de trabalhador, acompanhados de duas cópias do Bilhete de Identidade de Residente ou do documento comprovativo de autorização de trabalho e de duas fotografias.
- 8.6 Salvo situações excepcionais, o adjudicatário deve entregar os dados pessoais dos novos trabalhadores, com uma antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data de entrada em funções dos respectivos trabalhadores, para



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

efeitos de requerimento.

8.7 Em caso de dispensa de algum guarda, o adjudicatário deve apresentar uma notificação por escrito, com uma antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data de dispensa e devolver o respectivo cartão de trabalhador no dia útil seguinte a essa data, salvo em situações excepcionais.

9. Prestação de serviços de segurança adicionais

- 9.1 O adjudicatário deve fornecer os serviços de seguranças adicionais nos termos e condições que lhes forem solicitados pelos responsáveis do Complexo.
- 9.2 Os preços dos serviços de segurança adicionais prestados devem ser apresentados conforme o número e tipo de guardas envolvidos e as horas de trabalho efectivamente prestadas e devem estar de acordo com os preços unitários fixados no contrato.
- 9.3 Para cada serviço de segurança adicional prestado, deve ser apresentada uma lista de preços separada e os respectivos trabalhos devem ser executados consoante as necessidades operacionais.
- 9.4 Após a prestação dos serviços, o adjudicatário deverá apresentar as respectivas facturas conforme o número efectivo de horas prestadas para efeitos de pagamento.
- 9.5 Caso haja espectáculos ou actividades organizados por arrendatários do Centro Cultural e os mesmos requeiram um aumento do número de guardas por motivos de segurança, os preços dos respectivos serviços de segurança adicionais devem corresponder aos estipulados no contrato, estando a prestação desses serviços dependente da coordenação e confirmação do Centro Cultural.

10. Serviços de segurança especiais em espectáculos e exposições

- 10.1 O número total de horas anuais da prestação dos serviços de seguranças especiais para actividades e exposições é apenas uma estimativa (vide Anexo IX do programa de concurso).



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 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

- 10.2 Por se tratar de uma estimativa, o IC poderá aumentar ou diminuir o número de horas de acordo com as necessidades, devendo o adjudicatário apresentar mensalmente a respectiva factura de acordo com o número efectivo de horas prestadas.
- 10.3 A unidade base para cálculo dos pagamentos é 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.
- 10.4 Salvo em situações excepcionais, o Centro Cultural notificará o adjudicatário sobre as necessidades de prestação de serviços de segurança especiais e o respectivo horário e número de guardas com uma antecedência mínima de três dias, devendo o adjudicatário prestar os serviços de acordo com os requisitos do Centro Cultural.
- 10.5 Se houver necessidade de um grande número de guardas para um determinado período de tempo, o adjudicatário será notificado com um mês de antecedência. No entanto, de acordo com o decorrer dos eventos, não se exclui a possibilidade de surgirem actividades repentinas e que para tal sejam tomadas providências especiais, não podendo o adjudicatário cobrar taxas adicionais por isso.
- 10.6 Funções dos guardas de serviços especiais durante as exposições:
- Supervisionar e manter a segurança das peças expostas e das instalações de exposição;
 - Lidar com situações imprevistas e notificar imediatamente o superior.
- 10.7 Funções dos guardas de serviços especiais durante a realização de espectáculos e actividades:
- Fornecer uma equipa de segurança com um mínimo de 50 guardas que tenham recebido formação adequada, estejam familiarizados com o local de trabalho e tenham experiência na prestação de serviços em eventos e actividades.



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 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

Local	Item	Postos e tarefas
Centro Cultural de Macau	1	Responsável dos guardas no local do evento Funções a desempenhar : (a) Possuir boas capacidades de comunicação, de adaptação e de gestão de pessoal em diferentes circunstâncias, de acordo com a natureza dos eventos e as respectivas necessidades; (b) Distribuir os guardas pelos diferentes postos durante a realização de eventos, coordenar os trabalhos e, se necessário, efectuar alterações e substituições; (c) Ter uma conduta activa e executar o seu trabalho de acordo com as indicações dos funcionários que estejam em serviço e informar e prestar assistência aos funcionários do Centro Cultural no caso desurgirem problemas; (d) Lidar com situações imprevistas e de emergência e apresentar o respectivo relatório no dia seguinte ao ocorrido; (e) Supervisionar a prestação dos guardas e executar os ajustamentos necessários para garantir a qualidade geral da equipa em todos os eventos.



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

<p>Centro Cultural de Macau</p>	<p>2</p>	<p>Guardas no local do evento Funções a desempenhar :</p> <ul style="list-style-type: none">(a) Manter a ordem em todos os espaços do Centro Cultural;(b) Inspeccionar os bilhetes de entrada do público e direccionar os visitantes para os respectivos lugares;(c) Esclarecer dúvidas comuns do público, como a localização das casas de banho ou das entradas e saídas;(d) Lidar com visitantes atrasados, de acordo com as indicações recebidas e fornecer assistência necessária a visitantes na entrada para o local do evento;(e) Supervisionar o comportamento do público durante os eventos, dando assistência ou advertindo para a necessidade de obediência das regras de utilização do espaço;(f) Abrir as portas no final do evento para permitir uma saída ordenada do público;(g) Verificar todos os espaços de circulação antes do início do evento e garantir que as passagens estejam desimpedidas;(h) Auxiliar na evacuação do público para local seguro, em caso de ocorrência de incidentes;(i) Verificar o espaço depois do final dos eventos, notificar o guarda responsável sobre quaisquer problemas encontrados como objectos perdidos, cadeiras danificadas, entre outros, e prestar o respectivo apoio.
--	-----------------	---

11. Imagem profissional e uniforme

11.1 O adjudicatário deve fornecer aos guardas uniformes adequados à imagem do Complexo e entregar aos responsáveis do Centro Cultural uma amostra dos respectivos modelos, materiais e cores para aprovação, incluindo uniformes de Verão e de Inverno, fatos e t-shirts.



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

Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

- 11.2 Os guardas afectos à prestação dos serviços de segurança regulares devem usar o uniforme e os afectos aos serviços de segurança especiais devem usar fato para eventos e exposições, enquanto que para eventos infantis ou ao ar livre, os mesmos devem usar t-shirt..
- 11.3 Os guardas devem vestir o uniforme de forma adequada.
- 11.4 O gerente de segurança é responsável pela supervisão da imagem dos guardas, tendo em conta a limpeza e a apresentação dos uniformes, e pela substituição de uniformes de Verão ou de Inverno, conforme as exigências climatéricas.
- 11.5 O adjudicatário deve fornecer aos guardas equipamentos especializados, devendo cada guarda ser equipado, entre outros, com lanterna, colete reflector, intercomunicador e instrumento para contagem de pessoas.
- 11.6 Durante o período de trabalho, os guardas devem ter atenção à sua conduta e lidar de forma urbana com o público e os visitantes e evitar reunir-se em grupos para conversar, fazer ruídos excessivos ou usar o telemóvel nos espaços públicos.

12. Planeamento dos postos de trabalho e formação

- 12.1 O adjudicatário deve dar formação aos guardas, nomeadamente sobre a utilização dos sistemas de patrulhamento, de segurança, entre outros, e formação especializada aos guardas dos serviços de segurança especiais.
- 12.2 Simultaneamente com a formação, o adjudicatário deve estabelecer as orientações de conduta e segurança no trabalho.
- 12.3 Em caso de dúvidas na operação dos sistemas de segurança, os guardas devem contactar os engenheiros do Centro Cultural de modo a compreender e adoptar as orientações adequadas.
- 12.4 Em situações de emergência, como incêndios, falhas eléctricas ou ameaças de bomba, os guardas devem informar a equipa de manutenção e engenharia e os responsáveis dos serviços de atendimento ao público, para verificar quais os



Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

procedimentos a adoptar e agir de acordo com os mesmos.

- 12.5 Os guardas devem consultar o departamento de engenharia em relação a orientações e regras de conduta e de segurança relativas aos equipamentos e sistemas de segurança do Complexo.
- 12.6 Para além dos guardas, deve estar presente, em cada turno, um chefe de equipa que coordena o trabalho daqueles, informa os responsáveis do Centro Cultural e/ou do Museu de Arte sobre eventuais incidentes e monitoriza o desempenho dos guardas da equipa, dando especial atenção aos novos guardas a fim de garantir que os mesmos cumpram os requisitos de trabalho.
- 12.7 O número de guardas nas instalações deve ser sempre o mesmo, não podendo ser afectado pelas férias dos guardas, sendo da responsabilidade do gerente de segurança preparar a substituição dos guardas nos postos em causa.
- 12.8 Os substitutos devem estar familiarizados com os requisitos de trabalho do posto a fim de poderem lidar com as necessidades operacionais do local de trabalho.
- 12.9 Devem ser estipuladas as principais responsabilidades para todos os postos de segurança do Complexo e indicados os aspectos importantes que os guardas devem ter em conta, de modo a fomentar uma base estável para a organização e formação do pessoal.
- 12.10 Deve-se implementar um regime de turnos eficaz e garantir que haja mais de um elemento da equipa de segurança familiarizado com os requisitos do posto, a fim de manter o funcionamento normal de todos os postos durante as mudanças de turno e nos períodos de férias.
- 12.11 O departamento de monitorização do Centro Cultural deve ser notificado formalmente, com cinco dias de antecedência, sobre as férias do gerente de segurança, salvo em situações excepcionais, devendo o adjudicatário indicar um substituto para dar continuação à execução dos respectivos trabalhos.
- 12.12 Cada guarda usufrui de uma hora para o consumo de refeições e este período deve ser utilizado rotativamente.



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

Concurso Público N.º 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

12.13 O responsável, durante o período de refeições, deve ter à sua disposição guardas suficientes para a continuação da prestação dos serviços.

13. Materiais e equipamento

13.1 O adjudicatário deve fornecer todos os materiais e equipamentos necessários para o trabalho dos guardas e garantir a sua qualidade, manutenção periódica e actualizações.

13.2 É proibido mover ou alterar equipamentos, mobiliário ou peças de exposições sem autorização prévia do Centro Cultural.

14. Inspecções de segurança

Anualmente, o Governo Central, o Governo da RAEM e várias associações realizam diferentes tipos de eventos no Centro Cultural que envolvem questões de alta segurança, sendo necessário realizar inspecções de segurança especiais, que muitas vezes implicam o encerramento de partes do espaço para garantir a segurança nos edifícios. Nos edifícios dos Museus também há necessidade de organizar e implementar medidas de segurança específicas, dependendo das exposições, nomeadamente no caso de os objectos em exposição serem tesouros nacionais ou de valor elevado, devendo o nível de segurança ser aumentado. A empresa prestadora dos serviços de segurança é responsável pela coordenação das seguintes situações que necessitam de inspecções de segurança específicas:

- 1) Eventos do Governo Central – visitas de Chefes de Estado e de dignitários do Governo Central;
- 2) Eventos do Governo da RAEM – visitas de dignitários de diferentes países;
- 3) Eventos imprevistos – visitas importantes não previstas no programa;
- 4) Eventos e exposições que necessitam de segurança reforçada – exposições de tesouros nacionais, de peças especialmente valiosas ou que envolvam assuntos sensíveis de



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 0003/IC-CCM/CP/2021
Prestação de Serviços de Segurança do Complexo do Centro Cultural de Macau
Caderno de Encargos - Anexo 1
Especificações da Prestação de Serviços

segurança internacional.

15. Avaliação anual do plano de evacuação e prevenção de incêndios do Complexo

É necessário realizar, anualmente, uma formação e avaliação para os guardas relativamente à prevenção de incêndios e a procedimentos de emergência, como, por exemplo, o combate a incêndios ou medidas de evacuação, etc., e, conforme os vários tipos de actividades realizadas no Complexo, desenhar um mapa de evacuação adequado.. Se necessário, devem ser reunidos, pelo menos uma vez por ano, os guardas de segurança e o pessoal do Complexo para ensaiarem exercícios de evacuação em caso de incêndio, devendo a empresa de segurança planear, organizar e apoiar activamente a realização dos respectivos exercícios.

16. Confidencialidade

Devido a situações especiais, é necessária a realização, no Complexo, de inspecções de segurança específicas, pelo que o Complexo não fornece quaisquer informações ou mapas sobre as passagens internas dos edifícios a fim de garantir a segurança na entrada e saída dos dignitários. Em períodos especiais de segurança elevada, a empresa de segurança deve fornecer dados pessoais detalhados dos guardas para verificação e notificar imediatamente o Centro Cultural em caso de suspeita.