



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 0002/DDAE-CCM/2020**  
**Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau,**  
**de Maio de 2020 a Abril de 2021**

**Caderno de Encargos - Anexo 1**  
**Especificações de prestação de serviços**

**1. Âmbito dos serviços**

Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento, a executar em instalações do Centro Cultural de Macau do Instituto Cultural, nomeadamente a execução das tarefas necessárias conforme a agenda diária, a inspeção 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 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 4 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. 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  (das 8:00 às 24:00 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 académicas do ensino secundário ou superior, e dominarem bem o cantonense, inglês e o mandarim com o conhecimento destas línguas suficiente para se comunicar como recepcionistas, sendo o domínio da língua



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 0002/DDAE-CCM/2020**  
**Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau,**  
**de Maio de 2020 a Abril de 2021**

**Caderno de Encargos - Anexo 1**  
**Especificações de prestação de serviços**

		portuguesa uma mais valia. Devem possuir o conhecimento básico de uso de computador e experiências na coordenação de eventos ou no género de 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 académicas do ensino secundário ou superior e dominarem bem o cantonense, inglês e o mandarim, possuindo experiências de coordenação de eventos além do sentido de responsabilidade e as capacidades de comunicação e resiliência.

O período de trabalho anual por parte dos trabalhadores de apoio local é cerca de 5.000 horas, sendo cerca de 6.500 horas por parte dos trabalhadores de apoio a eventos. O Centro Cultural de Macau ajustará os períodos de trabalho tendo em conta as situações reais de trabalho e comunicará ao adjudicatário os locais, horário de execução de serviços e número de trabalhadores necessários com duas semanas de antecedência (salvo em situações especiais), devendo ser cumpridas essas indicações na execução de serviços.



**Concurso Público n.º 0002/DDAE-CCM/2020**  
**Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau,**  
**de Maio de 2020 a Abril de 2021**

**Caderno de Encargos - Anexo 1**  
**Especificações de prestação 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"><li>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;</li><li>2. Dar formação e orientação adequada e suficiente à nova equipa do pessoal;</li><li>3. Demonstrar boa capacidade 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;</li><li>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 público e aos utilizadores das instalações;</li><li>5. Agir activamente e de acordo com as instruções dos responsáveis do Centro Cultural de Macau, tratar e executar trabalhos abrangentes no local e em evento e, em caso de problemas, comunicá-los imediatamente e prestar assistência;</li></ol>
Trabalhadores de apoio a eventos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Executar os serviços, nomeadamente acolhimento, prestação de informações, bilheteira e armazenamento, bem como os trabalhos de acompanhamento no local e em evento.</li><li>2. Agir activamente e de acordo com as instruções dos responsáveis do Centro Cultural de Macau, tratar e executar trabalhos abrangentes no local e em evento e, em caso de problemas, comunicá-los imediatamente e prestar assistência;</li></ol>

3.2. Se durante a execução dos serviços se verificar a ocorrência de situações urgência, como incêndios, corte de electricidade, falha de energia e entre outras, devem informar imediatamente os trabalhadores do Centro Cultural de Macau e



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 0002/DDAE-CCM/2020**  
**Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau,**  
**de Maio de 2020 a Abril de 2021**

**Caderno de Encargos - Anexo 1**  
**Especificações de prestação de serviços**

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 os trabalhadores do adjudicatário uma acção de formação e treino profissional com um mínimo de 36 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 durante a prestação de serviços, o adjudicatário é encarregado de realizar a respectiva formação de forma a garantir que todos os trabalhadores 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. 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.

4.1.3. O trabalhador com funções de chefia deve coordenar a distribuição de trabalhos 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.

4.1.4. 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 elegível, dentro do prazo especificado.

4.2. Organização dos trabalhadores;



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 0002/DDAE-CCM/2020**  
**Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau,**  
**de Maio de 2020 a Abril de 2021**

**Caderno de Encargos - Anexo 1**  
**Especificações de prestação de serviços**

- 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 pelos responsáveis do Centro Cultural de Macau.
- 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 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 responsável do Centro Cultural de Macau para apreciação e aprovação, acompanhadas de curriculum vitae, cópias dos bilhetes de identidade de residente ou das autorizações de trabalho.
- 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 para efeitos de aprovação do organismo. Essas mudanças apenas podem ser efectuadas depois da obtenção da aprovação do mesmo.
- 4.3.3. Sem prejuízo de situações extraordinárias, o adjudicatário deve apresentar as informações pessoais sobre qualquer novo recrutado, com pelo menos cinco dias úteis de antecedência.
- 4.4. Uniformes e imagem profissional:



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 0002/DDAE-CCM/2020**  
**Prestação de serviços de apoio a eventos e acolhimento no Centro Cultural de Macau,**  
**de Maio de 2020 a Abril de 2021**

**Caderno de Encargos - Anexo 1**  
**Especificações de prestação de serviços**

- 4.4.1. O adjudicatário deve fornecer, a todos os trabalhadores afectos à execução da prestação de serviços, uniformes e etiquetas de nome adequadas à imagem do Centro Cultural de Macau.
- 4.4.2. Os membros da equipa de apoio devem usar, durante o período de prestação de serviços, os uniformes em boas condições de apresentação e as etiquetas de nome. Usam-se fatos pretos nas 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.
- 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 durante a prestação de serviços.
- 4.6. O adjudicatário deve cumprir a Lei das Relações de Trabalho em vigor, proporcionando aos trabalhadores, 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 de acordo com as horas de serviço efectivamente prestadas.
- 5.2. O pagamento da prestação de serviços é efectuado mensalmente, devendo o adjudicatário apresentar ao IC, até ao dia 5 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.