



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/DPC-DSPC/2020**

# **Prestação de Serviços de Gestão em Quatro Locais do Património Mundial afectos ao Instituto Cultural**

## **Anexo I ao Caderno de Encargos**

### **Especificações da Prestação de Serviços de Gestão em Locais do Património Mundial**



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

### 1. Prazo de prestação dos serviços

O prazo de prestação dos serviços é de dois anos, de 1 de Setembro de 2020 a 31 de Agosto de 2022.

### 2. Locais de execução da prestação dos serviços e informações gerais básicas

	Área (m <sup>2</sup> )	Área de acesso público (m <sup>2</sup> )	Área de acesso restrito (m <sup>2</sup> )	Pisos
Ruínas do Colégio de S. Paulo (antiga Igreja da Madre de Deus, adro e escadaria)	1170.06	1153.49	16.58	1
Fortaleza de N. <sup>a</sup> Sr. <sup>a</sup> da Guia, Capela de N. <sup>a</sup> Sr. <sup>a</sup> das Neves e Farol	1200.09	1157.93	42.157	1
Casa do Mandarin	5576.87	1477.94	4098.92	3
Casa de Lou	746.02	498.14	247.89	3

### 3. Conteúdo dos serviços a prestar

O adjudicatário deve prestar os seguintes serviços de gestão nos quatro locais do património mundial acima referidos:

	Item	Data de prestação de serviços	Serviços prestados
a)	Serviços de coordenação e gestão	1 de Setembro de 2020 a 31 de Agosto de 2022	Conforme previsto no número 4.1
b)	Serviços de atendimento de visitantes		Conforme previsto no número 4.2

### 4. Requisitos da prestação de serviços e obrigações do adjudicatário

4.1 Serviços de coordenação e gestão: prestação exclusiva do serviço de gestão compreensiva nos referidos quatro locais do património mundial, incluindo planeamento, execução e fiscalização dos próprios trabalhos, comunicação, coordenação e acompanhamento dos trabalhos do adjudicatário e terceiros de todos os seus colaboradores nos respectivos locais, independentemente de ser ou não contratados pelo Instituto Cultural ou pelas subunidades dele, para além de recolher e elaborar respeitantes informações para a apresentação periódica às subunidades responsáveis do Instituto Cultural.

4.1.1 Os serviços de coordenação e gestão a prestar pelo adjudicatário incluem, mas não se restringem aos seguintes:



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

- 4.1.1.1 Coordenar com o responsável destacado pelo Instituto Cultural e todos os demais adjudicatários fornecedores de serviços, uma vez que executem trabalhos nos mesmos locais, devendo coordenar com a execução, acompanhamento, fiscalização e registo do desempenho dos adjudicatários fornecedores de serviços, tais como segurança, limpeza e manutenção de equipamentos;
- 4.1.1.2 De acordo com as necessidades reais de cada local de serviço, organizar o pessoal de segurança, limpeza e recepcionistas para a realização dos respectivos trabalho;
- 4.1.1.3 Coordenar e distribuir os recursos humanos qualificados para a execução de trabalhos; gerir os horários laborais e turnos e fiscalizar o desempenho do pessoal das áreas;
- 4.1.1.4 Seleccionar trabalhadores para participarem em acções formativas indicadas pelo Instituto Cultural (nomeadamente, formação de combate ao incêndio e guia de visitas), no sentido de satisfazer os requisitos do Instituto Cultural para a prestação de serviço de gestão em quatro locais do património mundial, sem afectar o normal funcionamento de prestação de serviços dia-a-dia;
- 4.1.1.5 Proceder ao registo de visitantes, anotação de diários de trabalhos, elaboração de relatórios sobre os serviços prestados, partindo da realidade;
- 4.1.1.6 Os formulários e o tipo de papel a utilizar nos documentos a que se refere o número anterior devem ser aprovados previamente pelo Instituto Cultural;
- 4.1.1.7 Colaborar na gestão do local e no inventário dos materiais existentes nos quatro locais da prestação de serviços;
- 4.1.1.8 Colaborar na gestão dos espaços quando ocorram projectos de filmagens ou utilização dos espaços dos locais, de acordo com os requisitos do Instituto Cultural;
- 4.1.1.9 Colaborar com o Instituto Cultural ou terceiras partes admitidas por ele na realização de actividades nos quatro locais de prestação de serviços acima referidos, organizar e preparar previamente para a realização de actividades; durante as actividades, colaborar com a execução delas, proceder a estatísticas de participantes, inventário de materiais após os eventos, inspeccionar os locais e executar demais tarefas indicadas pelo Instituto Cultural;
- 4.1.1.10 Coordenar exercícios de simulação e de tratamento de situações urgentes e imprevistas, nomeadamente:
  - 4.1.1.10.1 O adjudicatário deve criar um grupo de coordenação de contingência, para efeitos de prevenir, reagir e acompanhar



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

eventuais incidentes que ocorram nos referidos quatro locais do património mundial;

4.1.1.10.2 No respeito das instruções do procedimento de tratamento de situações imprevistas elaborado pelo Instituto Cultural, definir as formas de tratamento de incidentes de diferentes espécies e graus, elaborar procedimentos circulares eficientes de tratamento e acompanhamento dos mesmos a fim de minimizar os danos;

4.1.1.10.3 Ao receber uma notificação de incidente, o trabalhador do turno deve informar imediatamente o pessoal de coordenação e gestão para comparecer ao local dentro de 10 minutos. Caso a situação imprevista for confirmada como incidente, os agentes devem accionar imediatamente o grupo de resposta à emergência para tratar o incidente, de acordo com o respectivo procedimento circular, ao mesmo tempo de notificar atempadamente o incidente ao pessoal do Instituto Cultural.

4.1.1.11 O adjudicatário tem o dever de colaborar com o Instituto Cultural na execução das medidas de resposta a emergências ou situações imprevistas, por destacar o seu pessoal para auxílio;

4.1.1.12 Apresentar, após resolução dos incidentes, o Relatório de Emergências, Incidentes ou Acidentes conforme previsto no número 6.2;

4.1.1.13 O adjudicatário deve realizar anualmente, em todos os locais de execução dos serviços, simulacros de prevenção de incêndios, resolução de situações imprevistas, medidas de segurança em caso de tufão e de inundações, durante os quais é necessário contactar com os departamentos governamentais envolvidos e preparar os respectivos programas, equipamentos e lista dos trabalhadores que participam em cada simulacro. O respectivo programa deve ser modificado conforme as orientações e o parecer do Instituto Cultural;

4.1.1.14 Quando for içado o sinal n.º 8 de tufão pela Direcção dos Serviços Meteorológicos e Geofísicos, os trabalhadores em turno de serviço só podem abandonar o local depois de o adjudicatário tiver tido informado o Instituto Cultural;

4.1.1.15 Após a Direcção dos Serviços Meteorológicos e Geofísicos cancelar o sinal n.º 8 de tufão, os trabalhadores em turno de serviço devem voltar ao local de trabalho dentro de duas horas.

## 4.2 Serviços de atendimento presencial de visitantes



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

4.2.1 Os locais, horários e número mínimo de trabalhadores para a prestação de serviços de atendimento presencial de visitantes encontram-se definidos como o seguinte:

N.º	Local	Horário de abertura	Número mínimo*
1.	Ruínas do Colégio de S. Paulo (antiga Igreja da Madre de Deus, adro e escadaria)	Todos os dias, das 9H00 às 18H00, incluindo os feriados públicos.	1
2.	Fortaleza de N.ª Sr.ª da Guia, Capela de N.ª Sr.ª das Neves e Farol	Todos os dias, das 9H00 às 18H00, incluindo os feriados públicos.	1
3.	Casa do Mandarin	Todos os dias, das 10H00 às 18H00, encerrada às quartas, mas aberto nos feriados públicos.	1
4.	Casa de Lou Kau	Todos os dias, das 10H00 às 18H00, encerrada às segundas, mas aberto nos feriados públicos.	1

\* O número mínimo de trabalhadores de atendimento presencial de visitantes refere-se ao número mínimo de trabalhadores afectos à execução de serviços nos locais e horários de abertura acima definidos, e, é assegurado obrigatoriamente pelo adjudicatário.

4.2.2 O serviço de atendimento presencial de visitantes não pode ser interrompido. Em caso de ausência do trabalhador do local, o adjudicatário deve substituí-lo imediatamente por outro trabalhador.

4.2.3 Os trabalhadores encarregados de atendimento presencial de visitantes devem:

4.2.3.1 Chegar aos locais de execução da prestação de serviços com uma antecedência de 15 minutos relativamente à hora de abertura;

4.2.3.2 Proceder ao registo electrónico as horas de entrada e saída dos locais de execução de serviços, da saída e chegada do almoço e dos intervalos, devendo o tal registo ser anexado ao relatório a ser entregue mensalmente;

4.2.3.3 Coordenar com os trabalhadores da segurança para gerir o número de visitantes, registar a nacionalidade e conferir o número desses visitantes, no sentido de controlar o número de entradas e manter a boa ordem de visita no cumprimento do limite de fluxo de pessoas estabelecido;



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

- 4.2.3.4 Comunicar com os trabalhadores da segurança sobre as orientações específicas a fim de garantir que a conduta dos visitantes seja regular;
- 4.2.3.5 Dissuadir imediatamente os visitantes que se encontrem a utilizar inadequadamente as instalações;
- 4.2.3.6 Responder e registar as perguntas dos visitantes e prestar-lhes auxílio quando necessário;
- 4.2.3.7 Distribuir materiais de informações sobre actividades culturais de acordo com as orientações do Instituto Cultural (por exemplo: folhetos);
- 4.2.3.8 Colaborar na promoção dos projectos e serviços do Instituto Cultural e apoiar as suas actividades promocionais;
- 4.2.3.9 Utilizar adequadamente as instalações e os equipamentos dos locais de património mundial;
- 4.2.3.10 Executar os serviços de atendimento de acordo com as instruções do Instituto Cultural;
- 4.2.3.11 Colaborar na distribuição e recolha de inquéritos sobre a qualidade dos serviços.

## 5. Outros requisitos

- 5.1 Se o trabalhador precisar de se ausentar do posto de trabalho durante o horário de serviço por motivos de saúde ou emergência, só pode sair do respectivo posto de trabalho depois de informar antecipadamente o pessoal do Instituto Cultural e obter o consentimento deste, devendo o adjudicatário providenciar imediatamente a respectiva substituição desse trabalhador, garantindo que o posto de trabalho não fique vazio.
- 5.2 Os trabalhadores substitutos devem ter qualificação idêntica à dos trabalhadores substituídos e devem estar familiarizados com os requisitos dos trabalhos da forma a assegurar a qualidade dos serviços.
- 5.3 O adjudicatário deve fornecer aos trabalhadores uniformes e cartões de identificação, cujos modelos devem ser apresentados ao Instituto Cultural durante o primeiro mês de execução da prestação de serviços para aprovação prévia.
- 5.4 O adjudicatário deve assegurar-se que os trabalhadores afectos à prestação de serviços usam os uniformes e os respectivos cartões de identificação.
- 5.5 O adjudicatário deve garantir que os mesmos observam os regulamentos e regras estipulados pelo Instituto Cultural.
- 5.6 O adjudicatário é responsável pelas acções e omissões dos trabalhadores afectos à prestação de serviços, assumindo todas as responsabilidades legais solidárias, sendo também responsável pela coordenação de todos os trabalhadores, incluindo os pertencentes a outros fornecedores de serviço.
- 5.7 Em caso de mau desempenho ou violação dos regulamentos e regras do Instituto Cultural pelos trabalhadores, compete ao Instituto Cultural instruir o adjudicatário para que substitua o respectivo trabalhador dentro de um prazo específico.



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

- 5.8 A cessação de funções de qualquer trabalhador deve ser comunicada pelo adjudicatário ao Instituto Cultural, por escrito e com 15 dias de antecedência, acompanhada dos dados quer do trabalhador quer do seu substituto, os quais devem trabalhar simultaneamente no mesmo local pelo menos durante 5 dias para garantir a boa transição dos serviços.
- 5.9 O adjudicatário deve fiscalizar regularmente a execução dos serviços de gestão nos locais do património mundial, otimizando e melhorando continuamente a qualidade da prestação de serviços, nomeadamente no que respeita à diligência, organização e limpeza, cortesia, entusiasmo na prestação dos serviços, qualidade dos serviços prestados e segurança dos trabalhadores, devendo apresentar ao responsável do Instituto Cultural o respectivo registo sempre que este o requeira.
- 5.10 O adjudicatário deve garantir a integridade e o bom funcionamento das instalações e dos bens existentes nos quatro locais de património mundial, de modo a evitar que fiquem danificados, devendo, sempre que necessário, tomar medidas de protecção adicionais.
- 5.11 Em caso de ocorrerem danos imputáveis ao adjudicatário, inclusivamente, quaisquer perdas ou danos aos locais de património mundial, bens, objectos e materiais, causados por negligência do próprio, ou dos seus trabalhadores ou agentes, o mesmo deve informar imediatamente o Instituto Cultural e não pode senão solicitar previamente a autorização para reparar os danos das instalações até que retornarem ao seu estado original, e/ou para pagar a indemnização devida.
- 5.12 O adjudicatário deve garantir que nenhum trabalhador será entrevistado pela comunicação social sem prévia autorização do Instituto Cultural.
- 5.13 O acesso aos locais de execução de serviços deve ser controlado, não se podendo dar acesso a pessoas estranhas.
- 5.14 Excepto os materiais promocionais indicados e fornecidos pelo Instituto Cultural, o adjudicatário não pode distribuir ou vender, nos locais de património mundial, objectos que não sejam aprovados pelo Instituto Cultural.
- 5.15 O adjudicatário deve fornecer caixas de primeiros socorros para os quatro locais de património mundial onde presta serviços, as quais devem ser colocadas nos balcões de informações.
- 5.16 O adjudicatário deve verificar e acrescentar regularmente os produtos de primeiros socorros.
- 5.17 Em caso de mau tempo, ou devido à necessidade de realização de actividades, o adjudicatário deve proporcionar, gratuitamente, os seguintes materiais para os quatro locais de património mundial onde presta serviços:

<b>Materiais a fornecer incondicionalmente pelo adjudicatário dentro de de um dia após a recepção da notificação</b>	
1	20 vedações e cordas
2	10 placas lacadas de aviso A3/A4



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

3	30 sacos de areia para o impedimento de água
4	2 altifalantes portáteis
5	1 conjunto de aparelhos de projecção
6	1 carrinho de mão
7	4 sistemas de iluminação de emergência
8	2 tapetes de qualquer cor, com 1m*0.5m
Observações: - O adjudicatário deve transportar os referidos materiais para os locais indicados pelo Instituto Cultural e removê-los depois da utilização. - Caso os materiais forem danificados durante a utilização, o adjudicatário deve proceder, por si, à reparação ou substituição.	

- 5.18 O Instituto Cultural é o proprietário de todos os dados de escritório e informações relativos aos quatro locais de património mundial, e, possui o direito de divulgação, pelo que o adjudicatário deve observar rigorosamente o sigilo profissional, sem autorização, não pode publicar ou revelar directa ou indirectamente, a terceiros.
- 5.19 Cabe ao adjudicatário responsabilizar-se e assumir as despesas relacionadas com as questões do patente, licença, marca comercial, marcas, *design*, logotipo, direito de utilização e direito de propriedade industrial, entre outras.

## 6. Documentos e relatórios

- 6.1 O adjudicatário deve entregar, durante o primeiro mês de execução de serviços os seguintes documentos:
- 6.1.1 "Manual de Gestão" - Descrição das medidas de gestão apropriadas para a gestão dos quatro locais, no sentido de controlar e inspeccionar os trabalhos e serviços que deverão ser executados de modo seguro e ordenadamente, designadamente:
    - 6.1.1.1 Informações de contacto dos trabalhadores com funções de gestão, nomadamente, nome, telefone e cargo;
    - 6.1.1.2 Modelos de uniformes e de cartões de identificação;
    - 6.1.1.3 Procedimento circular de atendimento de visitantes.
  - 6.1.2 Métodos de controlo de acesso e segurança.
  - 6.1.3 Procedimento circular de resposta de 24 horas a emergências e mecanismo de gestão de crises.
  - 6.1.4 Lista de trabalhadores do grupo de contingência.
  - 6.1.5 "Procedimento e instruções de tratamento de emergência".
- 6.2 Relatório de trabalhos diários
- 6.2.1 Relatório diário comum - Terminados os trabalhos do dia, deve o adjudicatário elaborar relatório de trabalhos diários relativos aos quatro locais de património





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

mundial e proceder à sua entrega ao Instituto Cultural antes das 12H00 do dia seguinte.

6.2.1.1 O relatório de trabalhos diários deve incluir, e não se limite, o seguinte:

a) Relatório de inspecção diária;

6.2.2 Relatório de incidentes ou acidentes imprevistos - Caso ocorram acidentes ou incidentes imprevistos, o adjudicatário deve informar imediatamente ao Instituto Cultural, devendo o tal relatório incluir, e não se limite, as seguintes informações:

a) Data, hora e local do sucedido;

b) Resumo do acidente ou incidente;

c) Fotos do acidente ou incidente;

d) Situação de acompanhamento de incidente;

e) Caso existam feridos, deve indicar os nomes, descrever as lesões e as medidas já tomadas;

f) Informações sobre danos nos equipamentos ou instalações, com fotos e descrições;

g) Proposta de melhoramento no futuro.

6.3 Relatório mensal de gestão - O adjudicatário deve apresentar ao Instituto Cultural, até ao dia 5 de cada mês, o relatório mensal de trabalhos do mês anterior de cada um dos quatro locais de património mundial.

6.3.1 Os relatórios mensais devem incluir, e não se limite, as seguintes informações:

a) Registo electrónico das horas de chegada e saída de todos os trabalhadores e tabela de turnos para o mês seguinte;

b) Resumo dos trabalhos diários de rotina feitos nos locais de prestação de serviços e as respeitantes estatísticas;

c) Os relatórios de acidentes e incidentes imprevistos eventualmente ocorridos durante o mês a que respeita, vide o ponto 6.2;

d) Comentários de visitantes recolhidos;

e) A "Lista de activos e materiais não consumíveis": com indicação da numeração de activos, quantidade, iluminação, designação e descrição das condições de todos os activos depositados pelo Instituto Cultural nos locais onde o adjudicatário presta serviços;

f) Documento comprovativo ou registo de participações nas actividades de formação organizadas pelo Instituto Cultural;

g) Registo de inspecções e de situações de acompanhamento.

6.4 Relatório anual de gestão - É necessário entregar ao Instituto Cultural o relatório anual dos serviços prestados, cujo conteúdo abrange mas não se restringe ao seguinte:

a) Resumo do trabalho anual nos locais de execução de serviços e as estatísticas;

b) Relatório de acidentes e incidentes imprevistos e o mecanismos de resposta no ano em que prestou serviços;

c) Propostas de melhoria da prestação de serviços.



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

6.5 O adjudicatário tem o dever de apresentar ao Instituto Cultural propostas que considere que podem ajudar a melhorar os serviços de gestão nos quatro locais do património cultural, devendo entregar as recomendações de melhoria dos procedimentos de funcionamento em Março de cada ano, actualizando, em cada trimestre, as informações sobre os respectivos progressos.

## **7. Reuniões**

- 7.1 O adjudicatário deve manter permanentemente bom contacto com o Instituto Cultural e fazer-se representar nas reuniões periódicas visadas à discussão de assuntos relativos à execução dos serviços. As decisões e compromissos que sejam acordados entre as partes tomam efeito em nome do adjudicatário.
- 7.2 Para além das reuniões periódicas, o adjudicatário deve ainda participar nas reuniões extraordinárias convocadas pelo motivo da ocorrência de acidentes.
- 7.3 Cabe ao adjudicatário elaborar as actas de todas as reuniões em que participe, as quais devem ser entregues ao Instituto Cultural no prazo que for acordado entre ambas as partes.