

GUIA PRÁTICO DO FISCAL TÉCNICO

***ASCENSORISTAS,
RECEPCIONISTAS,
CONTROLADORES DE ACESSO E
TELEFONISTAS***



Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ.
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE
SERVIÇOS TERCEIRIZADOS
ASSESSORIA JURÍDICA
2015**

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
FISCAL DO CONTRATO.....	4
PRESTADOR DE SERVIÇOS	5
REQUISITOS.....	5
ASCENSORISTA.....	5
RECEPCIONISTA	5
CONTROLADOR DE ACESSO	5
TELEFONISTA	6
JORNADA DE TRABALHO	6
UNIFORME.....	6
UNIFORME FEMININO	6
UNIFORME MASCULINO	7
ATRIBUIÇÕES E CONDIÇÕES GERAIS	7
ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS	10
ASCENSORISTA.....	10
RECEPCIONISTA	11
CONTROLADOR DE ACESSO	12
TELEFONISTA	13
SUPERVISOR.....	15
REQUISITOS.....	15
JORNADA DE TRABALHO	15
UNIFORME.....	15
ATRIBUIÇÕES	15
PREPOSTO	18
MATERIAIS DE USO	19
SUBSTITUIÇÃO DE FALTAS	20
ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS	21
ATESTOS	23
CONTATOS IMPORTANTES	24
PERGUNTAS E RESPOSTAS	26

APRESENTAÇÃO

A **Administração Pública** tem o poder-dever de fiscalizar os contratos por ela firmados. A fiscalização deve ser pontual e realizada por um agente designado pela própria Administração, que deve observar o **princípio da eficiência** (a terceirização deve produzir os resultados esperados e a um custo razoável).

A otimização dos recursos e manutenção da qualidade dos serviços prestados são metas que devem sempre guiar a fiscalização dos contratos administrativos. A fiscalização é a garantia de que o serviço será realizado de acordo com o que foi previsto no contrato.

Para isso, o **fiscal deve ter conhecimento preciso das regras contratuais**, ciência de sua responsabilidade e competência a fim de orientar, defender direitos e manifestar-se motivadamente nas anotações feitas em livro próprio.

Dada a importância da atividade de fiscalizar o contrato, o presente Guia Prático traz as orientações necessárias para uma fiscalização adequada dos **serviços de ascensoristas, recepcionistas, telefonistas e controladores de acesso** prestados ao Tribunal de Justiça do Paraná.

Boa leitura!

FISCAL DO CONTRATO

O fiscal do contrato fiscaliza, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, os serviços contratados, anota em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e se reporta ao supervisor da contratada.

Durante a fiscalização deve evitar dar ordem diretamente aos empregados da contratada, exceto em situações que envolvam risco para as pessoas.

É muito importante que o fiscal tenha a cópia do termo de referência do contrato e todos os termos aditivos para que possa consultar sempre que tiver alguma dúvida acerca do cumprimento das obrigações assumidas pela empresa.

O fiscal atua diariamente na fiscalização do contrato, observando se o empregado cumpre com o horário de trabalho, utiliza o uniforme e o crachá, além de todos os equipamentos fornecidos pela empresa, anotando em seu livro todas as desconformidades cometidas pela empresa durante a execução dos serviços.

Como o fiscal é encarregado de fazer as vistorias diárias, deve informar o supervisor sobre qualquer desconformidade para que a **falha seja corrigida dentro de 24 horas**. Se o supervisor não corrigir a falha, o fiscal precisa comunicar à Divisão de Gestão de Contratos, que notificará a empresa para que apresente justificativa no prazo de 3 dias.

São **atribuições** do fiscal:

- **Pedir a substituição do preposto** da empresa quando não desempenhar suas atividades de acordo com o previsto no contrato.
- **Prestar informações e esclarecimentos** sobre a execução dos serviços quando os empregados e o preposto da contratada solicitarem.
- **Anotar as ocorrências** relacionadas com a execução do contrato, informando ao gestor do contrato aquelas que dependam de providências.
- **Destinar local para guardar os materiais**, equipamentos, ferramentas e utensílios da contratada.
- **Comunicar ao supervisor quando houver necessidade de substituição** de empregado e anotar em livro próprio o dia e horário da comunicação feita, dia e horário de chegada da respectiva substituição, além do nome completo do substituído e do substituto.
- **Atestar as visitas do preposto** em documento contendo a data, assinatura e relato das principais ocorrências do período.
- Enviar no **1º dia útil** do mês subsequente à prestação dos serviços o **atesto** à Divisão de Gestão de Contratos, via sistema eletrônico próprio na intranet, relatando todas as ocorrências do período.



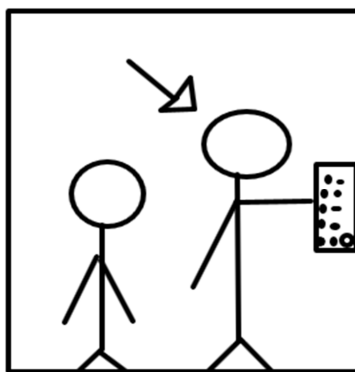
PRESTADOR DE SERVIÇOS

O prestador de serviço é o funcionário da empresa designado para realizar o **ascensorista, recepcionista, controlador de acesso e telefonista**. O contrato do Tribunal de Justiça prevê a **contratação da prestação dos serviços por posto de serviço e não por funcionário**.

Há um funcionário efetivo, a ser apresentado no primeiro dia do serviço ao fiscal, que é quem deve cumprir o posto regularmente. Contudo, em casos de faltas, quando o funcionário efetivo não puder comparecer ao mencionado posto, cabe à empresa substituí-lo por outro prestador.

REQUISITOS

ASCENSORISTA



- Idade mínima de 18 anos.
- Instrução mínima correspondente ao 5º ano do Ensino Fundamental (antiga 4ª série do primeiro grau).
- Quitação com as obrigações militares e eleitorais.
- Curso de ascensorista, realizado em estabelecimento com funcionamento autorizado nos termos da lei.

RECEPCIONISTA

- Idade mínima de 18 anos.
- Ensino fundamental completo.
- Quitação com as obrigações militares e eleitorais.
- Conhecimento básico de informática.

CONTROLADOR DE ACESSO

- Idade mínima de 18 anos.
- Ensino fundamental completo.
- Quitação com as obrigações militares e eleitorais.
- Conhecimento básico de informática.

TELEFONISTA

- Idade mínima de 18 anos.
- Ensino fundamental completo.
- Quitação com as obrigações militares e eleitorais.
- Conhecimento básico de informática.
- Boas maneiras para com o público em geral compatíveis com a função.
- Capacidade de comunicação.
- Boa dicção e bom português.
- Educação no trato com colegas e público.
- Curso de telefonista, devidamente comprovado.
- Curso de Word e Excel de no mínimo 40 horas cada, devidamente comprovado.

JORNADA DE TRABALHO

- **Ascensoristas e telefonistas:** 6 horas diárias, de segunda à sexta-feira, entre 7h e 22h.
- **Recepcionistas e controladores de acesso:** 6 horas diárias, de segunda à sexta-feira, entre 7h e 22h.

Excepcionalmente, poderá ocorrer a convocação dos postos para atenderem demandas fora da jornada de trabalho, como sábado, domingos ou feriados seguindo o regime de compensação dentro da mesma semana não excedendo a jornada máxima mensal, ficando a contratada obrigada a apresentar acordo individual escrito, (desde que não haja norma coletiva em sentido contrário), Acordo Coletivo ou Convenção Coletiva em que haja a previsão da compensação.

UNIFORME

Os uniformes e equipamentos são **disponibilizados pela empresa** e devem ser mantidos com zelo pelos empregados.

Devem ser **substituídos** nas seguintes hipóteses:

- Quando apresentarem **defeitos ou desgastes**.
- Quando a **Administração verificar a necessidade** de troca.
- **Obrigatoriamente a cada 6 meses**.
- No caso de empregada **gestante** sempre que gerarem desconforto.

O uniforme deve ser **adequado às condições climáticas** do lugar da prestação do serviço para não prejudicar o perfeito exercício de atividades profissionais.

UNIFORME FEMININO

- Calça comprida na cor cinza.
- Blazer na cor cinza.
- Camisa social de mangas curtas na cor branca.

- Camisa social de mangas compridas na cor branca.
- Suéter feminino de lã na cor cinza.
- Lenço em tecido seda, na cor cinza.
- Jaqueta de nylon.
- Meias de algodão na cor preta.
- Cinto de nylon.
- Sapato em couro na cor preta, vedado o modelo plataforma.

UNIFORME MASCULINO

- Calça comprida na cor cinza.
- Blazer na cor cinza.
- Camisa social de mangas curtas na cor branca.
- Camisa social de mangas compridas na cor branca.
- Cardigan masculino de lã na cor cinza.
- Gravata em tecido seda, na cor cinza.
- Jaqueta de nylon.
- Meias de algodão na cor preta.
- Cinto de nylon.
- Sapato em couro na cor preta.

É obrigatório o empregado apresentar-se devidamente munido de crachás de identificação da empresa (contendo nome, foto e função exercida) e utilizando uniformes nas quantidades e especificações definidas.

ATRIBUIÇÕES E CONDIÇÕES GERAIS

O fiscal deve verificar se durante o trabalho os prestadores de serviços cumprem com o previsto no contrato.

- **Apresentar-se ao trabalho com boa aparência** (cabelos cortados, barbeados, unhas cortadas, sapatos engraxados, uniforme limpo e passado).
- As mulheres, além da boa aparência, devem **manter os cabelos presos ou curtos e maquiagem sem exageros**.
- **Usar o uniforme somente em efetivo serviço**.
- **Manter postura correta** evitando relaxamento ou demonstração de cansaço, comportamentos desleixados (gesticulações, tom de voz alto ou desagradável, sentar-se de forma displicente).
- Ao iniciar as atividades **verificar se há alguma orientação especial** a ser atendida quanto a restrições de acesso ou orientações devido a eventos naquele dia especificamente.
- **Guardar seus objetos pessoais em armário** fornecido pela empresa.

- **Manter a higiene, a organização e a aparência do local de trabalho**, solicitando a devida manutenção ao supervisor e/ou ao fiscal técnico.
- **Tratar todos os magistrados, autoridades, servidores, terceirizados, estagiários, e demais pessoas com educação**, urbanidade, presteza, fineza e atenção.
- **Respeitar o preposto** designado pela contratada e encaminhar as questões relativas à execução do serviço.
- **Manter sigilo sobre as informações do trabalho**, sob pena de responsabilidade.
- **Entrar somente em áreas reservadas em casos de emergência ou quando autorizado**.
- **Não permanecer em grupos conversando** com visitantes, colegas ou servidores.
- **Não utilizar celular** ou qualquer outro equipamento eletrônico durante a jornada de trabalho.



- **Permanecer no posto de trabalho determinado**, ausentando-se apenas quando substituído por outro ou até que ocorra a substituição de turno.
- **Não confundir humildade, pobreza e simplicidade com delinquência, alienação ou marginalidade**.
- **Evitar tratar de assuntos particulares** ou que não tenham afinidade com o serviço desempenhado, evitando o comprometimento e interrupções desnecessários no atendimento.
- **Não interferir em assuntos para os quais não haja autorização ou convocação previa**.
- **Não executar tarefas fora dos limites previstos em suas atribuições**.
- **Repassar para os colegas que estão assumindo o serviço as orientações recebidas** do fiscal e que estão em vigor, bem como eventual anomalia observada nos elevadores.
- **Executar quaisquer outras atividades que não foram relacionadas, mas que sejam inerentes à profissão**.
- **Não executar serviços administrativos para a contratada**, tais como, entrega de vales-transportes, fazer pagamentos a outros empregados, selecionar e/ou contratar pessoal.
- **Não realizar qualquer tipo de atividade comercial** nas dependências do contratante.
- **Informar ao setor competente toda e qualquer tipo de atividade comercial que contrarie as normas** do Tribunal de Justiça.
- **Não retornar às atividades nas dependências do prédio se cometer falta disciplinar** considerada como grave, ou se declarado inapto para as funções.
- **Zelar pelo uso adequado da linguagem**, evitando gírias, palavrões ou expressões não apropriadas ao tipo de relacionamento formal que o trabalho impõe.
- **Não cumprir tarefas de caráter particular** ou estranhas às suas funções.

- **Manter-se no posto de trabalho**, só se afastando para cumprimento de tarefas pertinentes ao serviço que lhe for cometido.
- **Observar as normas de comportamento profissional e as técnicas de atendimento** ao público e cumprir as normas internas do contratante.
- **Conhecer as missões do posto e a perfeita utilização dos equipamentos** (telefone, computador, etc.).
- **Zelar pela preservação do patrimônio sob sua responsabilidade** e observar o funcionamento dos equipamentos colocados à sua disposição, informando qualquer irregularidade ao supervisor da empresa e/ou ao fiscal técnico.
- **Não fumar quando em serviço.**
- **Operar, sempre que necessário e de forma adequada, sistemas disponíveis** para a execução dos serviços.
- **Adotar todas as providências ao seu alcance para sanar irregularidades ou agir em casos emergenciais.**
- **Auxiliar quando da execução do plano de abandono/evacuação das instalações.**



- **Cumprir todas as determinações emanadas do fiscal do contrato.**
- **Manter atualizada a documentação utilizada no posto.**
- **Promover o recolhimento de quaisquer objetos e/ou valores encontrados** nas dependências da contratante, providenciando de imediato a remessa desses bens ao serviço de segurança, com o devido registro e comunicação ao supervisor e ao fiscal técnico.
- **Comunicar imediatamente o setor de segurança e o fiscal técnico quando desaparecer material.**
- **Manter o local de trabalho adequadamente organizado**, sem empilhamento de papeis, bolsas, excesso de canetas, papeis de avisos colados, pastas desnecessária, livros pessoais, copos de água, café, etc.
- **Observar a prioridade garantida por lei** ao atendimento aos portadores de deficiência física de locomoção, idosos, gestantes, pessoas com criança de colo, etc., dando-lhes a preferência de trânsito e acesso, procurando ajudá-los no que estiver dentro de suas atribuições.



→ **Buscar a orientação do supervisor ou do fiscal técnico em caso de dificuldade para o desempenho de suas atividades**, repassando-lhes o problema.

ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS

ASCENSORISTA

Operar e atentar para o desempenho dos elevadores, verificar o funcionamento dos elevadores periodicamente e comunicar imediatamente o fiscal técnico e/ou supervisor se houver algum defeito ou irregularidade.

- Zelar pela conservação e limpeza dos elevadores, observando as normas e procedimentos de operacionalização.
- Orientar usuários sobre a localização de pessoas ou dependências.
- Auxiliar no controle de entrada e saída de pessoal e material.
- Retirar/afastar a cadeira do elevador quando ela não estiver em uso.
- Priorizar, na medida do possível, o atendimento às chamadas privativas do elevador.
- Avisar o responsável pelo setor de segurança via interfone, ramal ou rádio, quando observar algum visitante que não esteja portando a devida identificação ou que esteja em atitude suspeita ou inconveniente.
- Permanecer no elevador, não devendo se ausentar das cabines sem prévia autorização do supervisor.
- Controlar o acesso de carga e descarga nos elevadores de acordo com as orientações recebidas pelo fiscal técnico.
- Comunicar ao fiscal técnico ou ao supervisor a necessidade da instalação de sinalização adequada se fizer à manutenção de qualquer dos elevadores ao qual estiver operado.
- Atender prontamente as chamadas, orientado quanto à impossibilidade de manter o elevador reservado no pavimento para aguardar retorno do usuário ou diálogos.
- Servir aos andares conforme a prioridade de chamadas, não sendo permitido inverter o sentido de deslocamento do elevador desnecessariamente, a não ser por determinação do fiscal técnico.
- Tratar com cortesia os passageiros e indicar, quando consultado, a localização do destino desejado.
- Evitar que os carrinhos de transportes de materiais colidam com as portas prejudicando os sensores do elevador.
- Auxiliar no embarque e desembarque de passageiros, em especial aos portadores de necessidades especiais, idosos e crianças.

→ Zelar para que não seja ultrapassado o limite de carga do elevador, seja no peso máximo indicado no equipamento, seja na quantidade máxima de pessoas indicada, baseando-se nas disposições legais e normas de segurança.

RECEPCIONISTA

Recepcionar, orientar e encaminhar o público em geral e autoridades, além de identificar as pessoas que ingressarem e circularem nas dependências do Tribunal de Justiça, sempre registrando os dados correspondentes no sistema.

- Atender ligações telefônicas.
- Receber, anotar e transmitir recados.
- Xerocopiar documentos quando houver necessidade.
- Receber, protocolar, digitalizar, cadastrar e arquivar em pastas eletrônicas e/ou físicas os documentos da secretaria quando solicitado.
- Digitar e receber comunicações e submetê-las à revisão/análise da supervisão e do fiscal técnico.
- Postar comunicações e controlar a chegada de avisos de recebimento.
- Comunicar à autoridade competente qualquer irregularidade verificada.
- Manter-se atento aos visitantes e, havendo alguma suspeita, informar o fato ao setor de segurança.
- Proibir qualquer aglomerado de pessoas no posto, comunicando o fato à segurança em caso de desobediência.
- Trabalhar em harmonia com o serviço de vigilância da contratante e colaborar na organização do ingresso de grupos de visitantes.
- Receber e passar o serviço ao chegar ao posto, relatando todas as situações encontradas, bem como as ordens e orientações recebidas.
- Identificar pessoas estranhas ao quadro de pessoal que estiverem nas dependências do Tribunal de Justiça, seguindo as orientações estabelecidas pela unidade responsável pela fiscalização do contrato.
- Conferir e passar para o substituto a relação de objetos sob sua guarda.
- Conferir documentos de identificação.
- Entregar crachá aos visitantes e seus acompanhantes, orientando e executando os demais procedimentos requeridos para ingresso no edifício.



- Orientar e prestar auxílio necessário para a correta destinação dos visitantes.
- Anunciar a chegada de visitantes.
- Operar o sistema de controle de acesso de visitantes quando necessário.
- Orientar os visitantes quanto à circulação nos prédios, informando-os dos requisitos normativos e de segurança durante a permanência no edifício, como também, instruindo-os quanto à utilização do crachá de identificação.
- Atender ao público em geral no hall do andar onde estiver alocada, para identificá-los, tomar conhecimento de suas pretensões e prestar esclarecimentos diversos.

CONTROLADOR DE ACESSO

Fazer o controle de acesso de usuários internos e externos dos edifícios do contratante de forma correta, identificando-os com os instrumentos próprios.

- Operar o controle de usuários internos e externos com cadastro e captura de foto e documento;
- Cadastrar os usuários externos permitindo que os dados dos mesmos, incluindo fotos, sejam recuperados automaticamente em visitas posteriores;
- Controlar as visitas pré-agendadas por qualquer usuário autorizado;
- Realizar controle de reentrada;
- Fazer o cadastro de crachá provisório e o controle de crachás por grupos ou individualmente;
- Implementar restrições de acesso sempre que determinado pela contratante;
- Identificar e oferecer alternativa de acesso em caso de perda do crachá pelo usuário interno;
- Controlar o acesso através da utilização de crachás provisórios;
- Realizar o bloqueio automático, a qualquer momento, do acesso de pessoas não autorizadas;
- Registrar o horário do acesso de usuários externos;
- Entrar em contato com o setor de interesse do visitante externo para os fins de obter a validação ou não do acesso do mesmo ao recinto;
- Impedir o acesso de pessoas a determinados recintos ou em horários específicos;
- Trabalhar em harmonia com o serviço de vigilância e de recepção da contratante e colaborar na organização do ingresso de grupos de visitantes, quando necessário;
- Emitir relatórios gerenciais sobre acessos liberados e negados, contendo a identificação do usuário, data, hora, e local de acesso, e ainda, no caso de acesso negado o motivo; ações tomadas;
- Permitir a liberação automática de todos os equipamentos e/ou dispositivos de bloqueio em caso de ocorrência de alarmes (invasão, incêndio);

- Observar as normas internas do contratante editadas sobre segurança e controle.

TELEFONISTA

Atender telefonemas, fazendo as devidas anotações e repassando as informações, bem como realizar chamadas locais e interurbanas, repassando informações ou transferindo a ligação.

- Organizar listas telefônicas de interesse do Tribunal de Justiça.
- Fazer distribuição de ligações externas, orientando e fornecendo informações básicas sobre os horários de atendimento da justiça do Estado do Paraná;
- Sistematizar e manter o controle quantitativo de ligações DDD e DDI, obedecendo aos parâmetros e limites estabelecidos pela Administração.
- Cumprir prontamente as tarefas que receber, segundo as prioridades estabelecidas pela contratante, com correção e nos moldes em que previamente foram informados.
- Manter sigilo de informações que por qualquer meio venha a ter acesso, referentes à administração pública, magistrados, servidores, advogados, partes ou qualquer outra que pela sua natureza não deva ser divulgada.



- Comunicar imediatamente ao setor competente, a ocorrência de quaisquer situações anormais relacionadas com a rotina de trabalho.
- Operar equipamentos de telefonia, estabelecendo ligações internas e externas, atendendo e transferindo chamadas para os ramais solicitados.
- Prestar informações, consultar listas telefônicas, pesquisar banco de dados telefônicos, bem como manter atualizado cadastro dos números de ramais e telefones do setor.
- Realizar controle das ligações telefônicas efetuadas, anotando em formulários apropriados.
- Conhecer o organograma do local de trabalho, direcionando a ligação para o setor competente.
- Executar tarefas de apoio administrativo referentes à sua área de trabalho.
- Zelar pelo equipamento, comunicando defeitos e solicitando seu conserto.

- Executar tarefas pertinentes à área de atuação, utilizando-se de equipamentos e programas de informática.
- Garantir a eficácia do atendimento, evitando o congestionamento das linhas telefônicas.
- Cumprir determinações e normas estabelecidas pela chefia responsável.
- Prestar informações aos usuários relativamente aos horários de atendimento das repartições judiciárias/comarcas, sedes e dos demais setores.



SUPERVISOR

A função do supervisor é acompanhar, fiscalizar e orientar o correto uso dos uniformes, equipamentos e materiais, promovendo junto à empresa a substituição destes pelo desgaste, bem como sua reposição quando necessário.

REQUISITOS

- Idade mínima de 21 anos.
- Ensino Médio completo.
- Quitação com as obrigações militares e eleitorais.
- Estabilidade emocional.
- Elevado senso de responsabilidade.
- Capacidade de trabalhar com múltiplos problemas.
- Alta capacidade de percepção e de concentração.
- Noção básica de informática.

JORNADA DE TRABALHO

A jornada é de 8 horas diurnas, de segunda à sexta-feira, no horário compreendido entre as 7h e 22h, de acordo com a escala e o quantitativo de postos de trabalho a serem fornecidos pelo fiscal técnico do contrato.

UNIFORME

O uniforme do supervisor é o mesmo dos ascensoristas, recepcionista, controlador de acesso e telefonista.

ATRIBUIÇÕES

- Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados.
- Acompanhar os trabalhos realizados pelos empregados da contratada.



- Promover o controle da assiduidade e pontualidade, bem como a utilização de uniformes e crachás pelos empregados da contratada.
- Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações emanadas das autoridades da contratante, salvo se manifestamente ilegais ou não previstas em contrato.

- Elaborar, acompanhar e controlar escalas de férias, evitando situações de prejuízo aos serviços contratados.
- Reportar-se ao responsável pela fiscalização do contrato para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços.
- Relatar ao responsável pela fiscalização do contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer irregularidade observada.
- Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados.
- Encaminhar ao responsável pela fiscalização do contrato todas as notas fiscais/faturas dos serviços prestados.
- Esclarecer quaisquer questões relacionadas às notas fiscais/faturas dos serviços prestados.
- Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados da contratada, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados por eles.
- Orientar os prestadores de serviço a assinar o termo de confidencialidade e a observar e aplicar as normas da política de segurança de informação e comunicações.
- Comunicar imediatamente ao fiscal qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.
- Registrar e controlar diariamente a frequência e a pontualidade de empregados, bem como as ocorrências do posto de trabalho.



- Registrar e controlar diariamente a frequência e a pontualidade de empregados, bem como as ocorrências do posto de trabalho.
- Orientar os empregados quanto à presteza no atendimento e cumprimento das normas internas.
- Acompanhar diariamente as ocorrências registradas relativas aos empregados sob sua supervisão.
- Exigir que os empregados trabalhem devidamente identificados e uniformizados.
- Efetuar a substituição do empregado, em caráter imediato, por eventuais faltas, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra).
- Providenciar a rendição dos empregados quanto houver a necessidade de se ausentarem do posto e nos casos previstos na legislação trabalhista.
- Acatar as exigências do fiscal do contrato do contrato quanto à execução dos serviços, horários de turnos, providenciando a imediata correção das deficiências apontadas pela fiscalização.

- Substituir qualquer empregado, imediatamente, sempre que a conduta ou serviços for julgada insatisfatória e prejudicial ao andamento dos serviços.
- Executar outras tarefas correlatas.
- Apresentar-se para o trabalho devidamente uniformizado e com aparência pessoal adequada.



PREPOSTO

O preposto é o **representante administrativo da empresa**, devendo ser indicado mediante declaração em que conste o nome completo, n.º do CPF e do RG, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

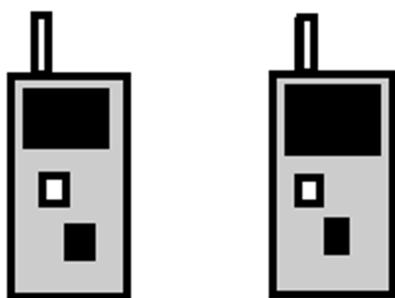
O preposto deve apresentar-se no 1º dia útil após a assinatura do contrato para assinar juntamente com o servidor designado para este fim os **Termos de Abertura dos Livros de Ocorrências** destinados a **registrar as principais ocorrências** durante a execução do contrato, bem como para tratar dos demais assuntos pertinentes à implantação de postos e à execução do contrato.

As **visitas** do preposto nos locais de trabalho devem ocorrer no mínimo **uma vez por mês**, para **supervisionar se os serviços estão sendo prestados com qualidade** e também para receber instruções e orientar sobre a prestação dos serviços, tomando providências para que sejam corrigidas as desconformidades. Cabe ao fiscal técnico atestar em documentos contendo a data, assinatura e relato das principais ocorrências do período.

O preposto deve apresentar-se ao fiscal do contrato em um prazo máximo de 48 horas em caso de problemas com a prestação dos serviços, ou quando o fiscal do contrato solicitar.

MATERIAIS DE USO

→ **Equipamentos de comunicação e intercomunicação** devidamente habilitados para possibilitar os contatos entre os supervisores e os postos de serviço sempre que for necessário.



- Livro para anotação de ocorrências
- Bloco de rascunho
- Kit de primeiros socorros (algodão, analgésico, anti-inflamatório, gaze, esparadrapo, luvas de látex, micropore, termômetro, tesoura, soro fisiológico, antitérmico, protetor solar, repelente de insetos, curativos adesivos, spray antisséptico e álcool gel).



SUBSTITUIÇÃO DE FALTAS

Sempre que algum garçom, garçonete ou supervisor **não comparecer** ao seu posto de trabalho, provisória ou permanentemente, a **empresa deve substituí-lo em até 3 horas**.

É dever do fiscal controlar diariamente se nenhum dos postos encontra-se vago.

A substituição deve ser realizada de pronto e a **comunicação da alteração para o fiscal precisa ser imediata** já que ele fiscalizará a regularidade do ato.

A empresa deve, necessariamente, registrar em livro próprio o dia e horário da comunicação, dia e horário da chegada do empregado substituto e nomes completos dos empregados envolvidos (substituto e substituído).

Somente será considerada falta de prestador de serviços quando o posto ficar descoberto, neste caso será notificado, por meio do atesto, no 1º dia do mês subsequente.

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

O Acordo de Níveis de Serviço institui as **obrigações contratuais**.

- **Finalidade:** Executar os serviços de limpeza, conservação, asseio e serviços gerais com eficácia dentro das suas atribuições/especificações determinadas.
- **Meta a cumprir:** Obediência ao disposto nas cláusulas contratuais.
- **Forma de acompanhamento:** Procedimentos de fiscalização (lista de frequência, registro de ocorrências, vistorias, comunicação eletrônica e outro meio oficial).
- **Periodicidade:** Ocorrências diárias - medição mensal.
- **Início de vigência:** Data do início da prestação dos serviços.

As desconformidades encontradas pelo fiscal são chamadas **ocorrências**. O fiscal deve comunicá-las à gestão para que sejam tomadas as providências contra a empresa.

As ocorrências podem decorrer de **ação ou omissão** provocada pelo prestador de serviços ou pela empresa, que **sempre será responsabilizada**, ainda que a conduta seja de caráter pessoal do empregado.

Todas as ocorrências serão **notificadas à contratada** por meio de correio eletrônico ou outro meio oficial, para a solução das falhas apontadas. Cada desconformidade apontada será considerada **uma ocorrência por dia** a ser registrada nos arquivos.

Se as desconformidades não forem corrigidas dentro dos prazos estipulados no contrato, serão **imediatamente comunicadas à Divisão de Gestão de Contratos** para que tome as providências necessárias.

Todas as ocorrências serão enviadas via e-mail, sem prejuízo do envio obrigatório do atesto dos serviços prestados ao Departamento de Gestão de Serviços Terceirizados.

Cada item descrito na lista a seguir é **uma ocorrência** que deve ser contabilizada individualmente.

- Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.

- Não contratar pessoa que preencha os requisitos mínimos exigidos no edital/contrato.
- Recusar-se a executar, sem justo motivo, as atribuições inerentes aos serviços ou aqueles determinados pelo fiscal técnico.
- Não dar início, suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.
- Destruir ou danificar documento por culpa ou dolo de empregado.
- Utilizar as dependências do contratante para fins diversos do objeto do contrato.
- Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais aos seus empregados ou usuários das dependências do contratante.
- Retirar empregado durante a jornada de trabalho ou permitir a sua saída antecipada, sem a anuência prévia do fiscal técnico.
- Retirar das dependências do contratante qualquer equipamento ou material que não seja de sua propriedade ou que esteja previsto em contrato, sem autorização prévia do fiscal técnico.
- Não substituir imediatamente empregado considerado inapto ou que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.
- Não cumprir carga horária estabelecida no contrato ou determinada pela fiscalização do contratante.
- Não entregar documento de empregado devidamente atualizado para a gestão do contratante.
- Não efetuar a cobertura de posto vago.
- Não pagar salário, vale-transporte, vale-refeição, seguro, encargo fiscal ou social ou deixar de arcar com qualquer despesa direta e/ou indireta relacionada à execução do contrato nas datas avençadas.
- Não entregar o uniforme especificado e quantificado a empregado a cada 6 meses ou quando necessário.
- Não apresentar documentação fiscal, trabalhista ou previdenciária quando solicitado.
- Não observar a jornada de trabalho de empregado ou permitir a sua prorrogação ou dobra.
- Não apresentar no prazo avençado documento que comprove o preenchimento de requisito mínimo quando da contratação de empregado.
- Não creditar salário na conta bancária do empregado, em instituição financeira localizada na cidade local da prestação dos serviços.
- Não encaminhar mensalmente à Divisão de Gestão de Contratos, até o 1º dia útil do mês seguinte ao da prestação, planilha com a relação de empregados que prestaram serviços no mês anterior, com todas as informações exigidas na Resolução nº 102/2009, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.
- Não fornecer a seu empregado todos os equipamentos de proteção individual (EPI's) necessários à prestação do serviço a ser desempenhado ou deixá-lo executar serviço sem o seu adequado uso.
- Não assumir as responsabilidades por seu empregado, não tomando as medidas necessárias ao atendimento daquele acidentado ou com mal súbito durante o horário de trabalho ou deixar de substituí-lo.

ATESTOS

O atesto é um **formulário preenchido na intranet** que visa atestar a regularidade da prestação do serviço. O fiscal do contrato, ao atestar a prestação dos serviços e todas as informações relevantes, declara que o serviço ou material a que se refere foi satisfatoriamente prestado ou fornecido.

Para o preenchimento e envio do atesto:

1. Acessar o formulário online em **Acesso Restrito → Serviços → Solicitações de Serviços → Serviços Gerais → Atesto**.
2. Escolher o serviço correspondente, anexar a planilha de faltas preenchida (no caso de não existirem faltas, deve-se anexar a planilha sem alteração).
3. Completar também o formulário com o número de faltas substituídas e não substituídas, adicionar observações específicas (se existirem).
4. **Enviar**.

Salvo condições excepcionais, o modo de envio dos atestos é **exclusivamente por meio do preenchimento de formulário eletrônico** próprio na intranet.

O atesto dos serviços prestados deve ser enviado pelo fiscal do contrato sempre no **1º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços**.

CONTATOS IMPORTANTES

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

Diretor: Marcelo Oliveira dos Santos (Mensageiro: maos)

Lista Mensageiro: DASG – Diretoria

Telefone: (41) 3200-2002

DIVISÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS

Chefe de Divisão: Carolina de Freitas Paladino (Mensageiro: cafr)

Lista Mensageiro: DASG – Divisão de Gestão de Contratos

E-mail: departamentodeservicosgeraisgestaodecontratos@tjpr.jus.br

Telefones: (41) 3200-2116 / 3200-2359 / 3200-4056

CENTRAL DE ATESTOS

Chefe de Divisão: Rosely Conduta da Silva (Mensageiro: roco)

Lista Mensageiro: DASG - Central de Atestos

E-mail: centraldeatestosdasg@tjpr.jus.br

Telefone: (41) 3200-2009 / (41) 3200-2012

DIVISÃO DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL

Chefe de Divisão: João Carlos de Souza Vieira (Mensageiro: jve)

Lista Mensageiro: DASG - Divisão de Vigilância e Controle de Acesso

Telefone: (41) 3200-2004

DIVISÃO DE MANUTENÇÃO

Chefe de Divisão: Deives Domingos Pinto (Mensageiro: ddop)

Lista Mensageiro: DASG - Divisão de Manutenção

Telefone: (41) 3254-8252

DIVISÃO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

Chefe de Divisão: Marildo Zadorosny (Mensageiro: maza)

Lista Mensageiro: DASG - Divisão de Serviços de Copa

E-mail: copa@tjpr.jus.br

Telefone: (41) 3200-2351

DIVISÃO DE SERVIÇOS DE ASSEIO

Chefe de Divisão: Rogil Duda (Mensageiro: rod)

Lista Mensageiro: DASG – Divisão de Serviços de Asseio

Telefone: (41) 3200-2435

DIVISÃO DE ATENDIMENTO PREDIAL

Chefe de Divisão: Ricardo Cesar Alzamora Gonçalves (Mensagem: rag)

Lista Mensageiro: DASG - Divisão de Atendimento Interno

Telefone: (41) 3210-7006

DIVISÃO DE CONTROLE E PUBLICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Chefe de Divisão: André Alexandre Gouveia (Mensagem: aalg)

Lista Mensageiro: DASG – Diretoria

Telefone: (41) 3200-2080

DIVISÃO DE GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES DE EMPREGADOS TERCEIRIZADOS

Chefe de Divisão: Alice Weber Paludo (Mensagem: alwe)

E-mail: terceirizados.dgst@tjpr.jus.br

Telefone: (41) 3200-3145



PERGUNTAS E RESPOSTAS



É natural que durante a execução dos contratos surjam algumas dúvidas. Assim, caso não encontre todas as soluções no presente guia, a seguir elencamos as dúvidas mais frequentes.

1. Qual é a jornada de trabalho dos postos de serviços de ascensoristas e telefonistas?

A frequência é de 6 horas diurnas de segunda a domingo, inclusive feriados, no horário compreendido entre as 7h às 22h, de acordo com a escala e o quantitativo de postos de trabalho a serem fornecidos pelo fiscal técnico do contrato.

2. Qual é a jornada de trabalho dos postos de serviços de recepcionistas e controladores de acesso?

A jornada é de 8 horas diurnas de segunda à sexta, no o horário compreendido entre 7h e 22h, de acordo com a escala e o quantitativo de postos de trabalho a serem fornecidos pelo fiscal técnico do contrato.

3. O que fazer quando o supervisor da empresa não desempenhar corretamente suas atividades de fiscalização?

Quando o supervisor da contratada não desempenhar corretamente sua fiscalização o fiscal deve solicitar sua substituição.

4. Como devo me comunicar com o Tribunal de Justiça para informar eventual desconformidade pela empresa?

A comunicação deve ser encaminhada por Mensageiro à Lista DASG – Gestão de Contratos, informando o Mensageiro e o telefone do responsável pela fiscalização dos serviços no Fórum. Caso haja substituição provisória ou não desse servidor, deverá comunicar diretamente ao DASG.

5. O que fazer se houver falta no posto?

Deverá comunicar imediatamente o supervisor da contratada para providenciar a substituição do funcionário, de modo que o posto não fique descoberto, bem como anotar no livro mensal.

6. O que fazer se mesmo após a comunicação sobre a falta no posto de serviço não ocorrer a substituição?

Deverá notificar ao DGST, sobre a falta no posto sem a devida substituição dos funcionários da empresa contratada para que a Divisão de Gestão de Contratos notifique a contratada para apresentar justificativa sobre a falta.

7. O que devo anotar no livro mensal?

Deve anotar todas as desconformidades cometidas pelos funcionários da contratada, assim como as datas em que os problemas foram resolvidos.

8. Qual a frequência de visita do preposto no local de trabalho?

O preposto da empresa deve visitar os locais de trabalho, pelo menos, uma vez a cada mês para verificar a qualidade dos serviços prestados e receber instruções e orientações sobre a prestação dos serviços. Todas as visitas serão atestadas pelo fiscal, em documento contendo a data, assinatura e relato das principais ocorrências do período, acompanhando o pedido de pagamento mensal.

9. Caso ocorra algum problema com a prestação de serviços e haja necessidade da presença do preposto, qual o prazo para ele se apresentar?

O preposto terá um prazo máximo de 48 horas para se apresentar ao fiscal do contrato em casos de problemas com a prestação de serviços.

10. Qual a função do preposto?

A função do preposto é de supervisionar o serviço, fiscalizar e ministrar as orientações necessárias aos postos de serviço, além de providenciar para que sejam corrigidas as desconformidades, repassando orientações corretivas, em caráter particular.

11. Qual a diferença entre o fiscal do contrato e o gestor do contrato?

O fiscal do contrato é o encarregado de fiscalizar diariamente os serviços prestados pela empresa para que os serviços sejam prestados de acordo com o previsto no contrato. Já o gestor do contrato é o responsável pela fiscalização da regularidade da empresa, cuida das questões relativas ao contrato, como termo aditivo, pagamento de notas fiscais, documentos dos funcionários, entre outras.

12. Quando e como devo encaminhar o atesto?

O atesto deve ser encaminhado no 1º dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviços, informando as faltas ocorridas, substituídas ou não, preenchendo o formulário eletrônico na intranet no link <http://portal.tjpr.jus.br/portletforms/frm.do?idFormulario=162>.

13. É de minha responsabilidade verificar o cumprimento do horário de trabalho dos postos?

Sim, pois compete ao fiscal do contrato determinar e verificar o cumprimento do horário estabelecido, bem como as faltas não substituídas.

14. Qual o prazo para empresa substituir um posto descoberto? Devo avisar imediatamente?

A empresa tem o prazo de até 3 horas, a partir da comunicação da falta feita pelo fiscal do contrato para a substituição. O fiscal ainda deve anotar em livro próprio o dia e horário da comunicação feita, bem como o dia e horário do substituído e do substituto.

15. Caso o preposto ou os empregados da contratada tenham dúvida sobre a execução dos serviços a serem prestados o que devo fazer?

Deve prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pelo preposto ou pelos empregados da contratada no tocante a forma de execução do serviço contratado.