

GUIA PRÁTICO DO FISCAL TÉNICO

SERVIÇOS DE GARÇONS E GARÇONETES



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
UNIFORME.....	6
JORNADA DE TRABALHO	7
ATRIBUIÇÕES	7
Atribuições Gerais	7
Rotina Diária.....	8
Rotina Semanal.....	8
Rotina Mensal.....	9
OBRIGAÇÕES	9
VEDAÇÕES.....	10
SUBSTITUIÇÃO DE FALTAS	11
MATERIAIS DE USO E BENS PERANENTES	12
MATERIAIS DE USO	12
BENS PERMANENTES.....	12
ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS	13
ATESTOS	15
CONTATOS IMPORTANTES	16
PERGUNTAS E RESPOSTAS	18

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 garçons e garçonetes** 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

Segundo definição do Ministério do Trabalho e Emprego, **garçons e garçonetes**:



“Atendem os clientes, recepcionando-os e servindo refeições e bebidas em restaurantes, bares, clubes, cantinas, hotéis, eventos e hospitais; montam e desmontam praças, carrinhos, mesas, balcões e bares; organizam, conferem e controlam materiais de trabalho, bebidas e alimentos, listas de espera, a limpeza e higiene e a segurança do local de trabalho; preparam alimentos e bebidas, realizando também serviços de vinhos.”

REQUISITOS

A mão de obra contratada será alocada nos postos de trabalho, conforme escala pré-estabelecida. O supervisor deve apresentar o quadro de pessoal para o fiscal.

Os garçons e garçonetes devem comprovar os seguintes requisitos:

- Ser **brasileiro**.
- Possuir **Ensino Fundamental Incompleto** (ter cursado no mínimo até o 5º ano, antiga quarta série).
- **Desembaraço e boas maneiras** no trato com o público interno e externo compatíveis com a função.
- **Excelente apresentação pessoal**.
- **Pontualidade**.
- **Assiduidade**.
- **Responsabilidade**.
- **Compromisso**.
- **Iniciativa**.
- **Organização**.
- **Capacidade de comunicação**.
- **Equilíbrio emocional e polidez no atendimento**.
- **Boa dicção**.
- **Curso de garçom e garçonete**, devidamente comprovado e atestado por instituição habilitada e reconhecida.

O **supervisor**, além dos requisitos acima, deve possuir Ensino Médio Completo e apresentar um **perfil de liderança**.

Para ambas as funções os empregados devem estar registrados no quadro de pessoal da empresa contratada e possuir treinamento específico para desenvolver as suas atividades.

Os postos de trabalho terão para consulta e controle do fiscal a relação dos empregados lotados naquele posto, com as seguintes informações atualizadas: função, nome, CPF, PIS/PASEP, endereço, telefones móvel e residencial, data do início dos serviços e do desligamento

UNIFORME

Os garçons, garçonetes e supervisores devem comparecer aos seus postos de trabalho devidamente uniformizados.

A empresa deve fornecer **duas unidades de uniforme** no início da prestação de serviços. Os uniformes devem ser **substituídos a cada 6 meses** ou quando o supervisor ou fiscal acharem necessário.

O conjunto de uniformes é composto por costume sob medida do tipo *smoking* completo com:

- Camisa branca.
- Paletó, colete, gravata borboleta e calças pretas no mesmo tom, tecido e qualidade.
- Sapato preto.



As demais exigências podem ser observadas conforme tabela constante no contrato.

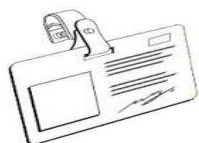
O fiscal deve requerer à empresa contratada a substituição dos uniformes que estiverem em desconformidade.

No caso da **empregada gestante**, o uniforme precisa ser apropriado para a situação e deve ser substituído sempre que causar desconforto.

O uniforme será entregue ao garçom ou garçonete, sem qualquer custo, mediante recibo cuja cópia será entregue ao fiscal. Os custos poderão ser repassados aos empregados quando ficar comprovado o dano ou falta de cuidado na conservação.

A empresa contratada deve manter os materiais e os bens necessários à boa execução das tarefas em pleno funcionamento e deve substituí-los em caso de avaria e/ou quebra.

É **indispensável o uso de crachá de identificação** fornecido pela empresa preso ao uniforme, em local visível e que não atrapalhe a execução dos serviços. Nele deve constar:



- Nome da empresa.
- Nome do empregado.
- Foto recente.
- Função.

A utilização dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) deve ser exigida e fiscalizada pelo supervisor e pelo fiscal!

JORNADA DE TRABALHO

A jornada será definida conforme as peculiaridades e necessidades de cada posto, desde que observadas as regras dispostas no Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva dos trabalhadores.

A escala poderá ser realizada no período entre as 6h e 22h.

A frequência de trabalho nos postos será determinada pela Divisão de Serviços de Alimentação do Departamento de Gestão de Serviços Terceirizados.

Excepcionalmente, de acordo com as necessidades, poderá ocorrer a convocação dos empregados para atenderem demandas fora da jornada de trabalho de 8 horas diárias, respeitada a compensação estabelecida no Acordo Individual, Coletivo ou em Convenção Coletiva, dentro da mesma semana e do limite mensal.

O prazo para que os empregados iniciem as suas atividades é de **20 dias**, contados da assinatura do contrato.

É obrigação da empresa contratada o registro eletrônico e diário da assiduidade e da pontualidade de todos os seus empregados. A fotocópia dos registros deve ser entregue mensalmente ao fiscal.

ATRIBUIÇÕES

ATRIBUIÇÕES GERAIS

- **Executar as suas funções com cuidado**, evitando a degradação dos utensílios e o desperdício de matérias-primas.
- **Preencher e apresentar planilha** da utilização dos materiais de limpeza e de alimentos (disponibilizada pelo Tribunal de Justiça).
- **Manter o ambiente de trabalho sempre limpo e organizado.**
- **Atender o público** sempre com cordialidade.
- Exercer demais atribuições inerentes à função de garçom e garçonete.
- **Observar o horário de trabalho** conforme jornada pré-estabelecida: 8 horas diárias, com 1 hora de intervalo, de segunda-feira à sexta-feira, entre as 6h e 22h.

ROTINA DIÁRIA



- **Fazer café, ferver leite e preparar chá** conforme instruções da Divisão de Serviços de Alimentação.
- **Seguir orientações quanto à distribuição** de adoçante, açúcar, leite e café, evitando o desperdício.
- **Distribuir as garrafas térmicas pelo prédio.**
- **Manter a copa abastecida de água mineral** (garrafas e/ou galões de 20 litros) e **abastecer os bebedouros com galões**, zelando pela higiene do procedimento.
- **Cortar frutas e arrumar mesa para lanche.**
- **Manusear carrinho para transporte de xícaras e copos.**
- **Lavar os copos, xícaras e talheres separadamente**, utilizando água quente.
- **Lavar bules, garrafas térmicas e esterilizadores** conforme instruções recebidas pela Divisão de Serviços de Alimentação.



- **Varrer e passar pano úmido no piso** das copas.
- **Limpar internamente a copa** com os produtos adequados.
- **Retirar o lixo**, acondicionando-o em sacos plásticos e removendo-os para local indicado pela Administração para a coleta seletiva.
- Executar serviços considerados necessários à frequência diária entre outros determinados pela Administração do Tribunal de Justiça.

ROTINA SEMANAL



- **Limpar atrás dos móveis e armários.**
- **Limpar a geladeira, o fogão, os armários e bebedouros** por dentro e por fora.
- **Remover com pano úmido o pó de persianas, cortinas e caixilhos de portas e janelas** da copa.

ROTINA MENSAL

→ **Limpar a geladeira da copa**, retirando o excesso de gelo e resíduos, conforme orientação da Divisão de Serviços de Alimentação.



OBRIGAÇÕES

Os garçons, garçonetes e supervisores **DEVEM**:

→ **Manter bom relacionamento com as pessoas.**



→ **Manter os cabelos limpos e presos com redes** fornecidas pela contratada.

→ **Manter as unhas cortadas rente, limpas e sem esmalte ou cremes**, lavando as mãos após as idas ao banheiro, após fumar e sempre que necessário.

→ **Manter-se preparado para os remanejamentos** nos locais de trabalho que forem solicitados pela Divisão de Serviços de Alimentação.

→ **Zelar por seus uniformes e acessórios** e utilizá-los somente quando em efetivo serviço.

→ **Usar o crachá de identificação** fornecido pela contratada preso ao uniforme visível e de forma que não atrapalhe a execução dos serviços, com o nome da empresa e do funcionário, foto recente e função.

→ **Permanecer em posto de trabalho determinado.**

→ **Apresentar-se ao trabalho sempre limpo**, barbeado, com cabelos cortados e aparados, uniforme limpo e passado.

Os garçons, garçonetes e supervisores **NÃO DEVEM**:

→ **Usar maquiagem, joias, bijuterias e acessórios** que não façam parte do uniforme.

→ **Causar danos** de qualquer espécie nos locais de serviço e nos materiais pertencentes à copa.

→ **Ausentar-se do local de trabalho**, mesmo que temporariamente, sem prévia comunicação e autorização do supervisor.

→ **Realizar comércio** nas dependências do Tribunal de Justiça.

→ **Utilizar celular** nem qualquer equipamento eletrônico no local de trabalho durante a jornada de trabalho.



São obrigações específicas do **SUPERVISOR**:

→



→ **Ter pleno conhecimento e domínio das tarefas** a serem executadas pelos seus subordinados.

→ **Ser hábil para realizar treinamentos.**

→ **Repassar aos seus subordinados todas as informações** determinadas pelo fiscal do contrato.

→ **Visitar periodicamente e sempre que precisar** todos os postos de trabalho para gerenciar a qualidade dos serviços prestados.

→ **Estar preparado para a ocorrência de imprevistos**, estando disponível sempre que necessário.

→ **Ter nível de instrução compatível** com a função em face da diversidade de relações interpessoais.

→ **Registrar ocorrências** com funcionários prestadores de serviço.

→ **Coordenar reuniões.**

→ **Participar de reuniões com a Administração do Tribunal de Justiça.**

→ **Manter a atualização da documentação** dos profissionais prestadores de serviços.



VEDAÇÕES

É **PROIBIDO** aos garçons, garçonetes e supervisores:

→ **Executar serviços administrativos**, tais como, entrega de vale-transporte, fazer pagamentos a outros empregados, selecionar e/ou contratar pessoal.

→ **Realizar qualquer tipo de atividade comercial** nas dependências do contratante.



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).



A substituição deverá ocorrer em **24 horas** por meio de ofício e/ou e-mail, em razão de:

- **Incapacidade técnica.**
- **Comportamento prejudicial.**
- **Comportamento incompatível ou inconveniente** à execução dos serviços.
- **Falta grave disciplinar.**

Nesses casos o substituído não pode mais ser alocado no Tribunal de Justiça.

É obrigação da empresa manter o quadro de pessoal compatível ao atendimento dos serviços, sem interrupção, temporária ou permanente, como em casos de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço, demissão, deslocamento, substituição e transferência.

A falta de empregados **não se justifica** em casos extraordinários como na hipótese de paralização do transporte público. A empresa deve se responsabilizar pelo transporte de seus empregados.

MATERIAIS DE USO E BENS PERANENTES

A empresa contratada deverá fornecer aos postos os bens e materiais para a boa execução do serviço.

MATERIAIS DE USO

- **Livro** para anotação de ocorrências, com folhas pautadas (substituir conforme a necessidade).
- **Caneta** esferográfica de cor azul escura.
- 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).

BENS PERMANENTES

- **Celular** para os supervisores manterem contato com seus subordinados, com o fiscal da contratante e com os prepostos e gerentes da empresa.
- **Automóvel** disponível aos dois supervisores para visita diária aos postos fora do posto-base.

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

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

- **Finalidade:** Executar os serviços de garçons e garçonetes com eficácia dentro das suas atribuições e 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 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 ou sem crachá de identificação funcional.

- 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 do contratante.
- 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 do contratante.
- 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 proceder a substituição imediata de empregado considerado inapto ou que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.
- Não cumprir a carga horária estabelecida no contrato ou determinada pelo fiscal.
- Não entregar documento de empregado devidamente atualizado para a gestão.
- Não cobrir posto vago de acordo com o pactuado.
- Não efetuar o pagamento de 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 até o **dia 5 do mês subsequente ao da prestação dos serviços**. Caso o dia 5 do mês caia em feriado ou final de semana, o atesto deverá ser enviado com **antecedência**.

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 (Mensageiro: 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 (Mensageiro: aalg)

Lista Mensageiro: DASG – Diretoria

Telefone: (41) 3200-2080

DIVISÃO DE GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES DE EMPREGADOS TERCEIRIZADOS

DE EMPREGADOS TERCEIRIZADOS

Chefe de Divisão: Alice Weber Paludo (Mensageiro: 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. O que é a ação de fiscalização do contrato?

É a atividade de **controle e inspeção** do objeto do contrato, ou seja, dos serviços executados por garçons e garçonetes nas dependências do Tribunal de Justiça. Tem a finalidade de examinar ou verificar se a execução obedece às especificações previstas no contrato.

2. Qual a diferença entre fiscal e gestor do contrato?

O gestor é o encarregado pela gestão do contrato, ou seja, o serviço geral de gerenciamento de todos os contratos, encarregado das questões ligadas à documentação, ao controle de prazos de vencimento, de prorrogação, entre outras atribuições. Já o fiscal acompanha, fiscaliza e orienta diariamente, recebendo informações sobre a execução do contrato, sempre zelando para que o contratado cumpra com aquilo que foi pactuado.

3. Quais são as atribuições do fiscal?

Administrar diariamente as atividades exercidas por garçons, garçonetes e supervisores, conforme as orientações constantes no guia prático, inibindo e corrigindo as desconformidades durante a execução do contrato.

4. Para quem e quando o fiscal deve repassar os problemas detectados na execução do serviço?

Em um primeiro momento o fiscal deve informar a empresa. Caso as desconformidades não sejam solucionadas no prazo de 24 horas, deve comunicar a Divisão de Gestão de Contratos, que tomará as medidas cabíveis. Sempre o fiscal deve descrever as desconformidades no relatório mensal.

5. Como são encaminhados os relatórios mensais?

Os relatórios mensais devem ser preenchidos conforme modelo disponibilizado na intranet, e encaminhados de acordo com as orientações repassadas, junto dos atestos, no link: <http://portal.tjpr.jus.br/portletforms/frm.do?idFormulario=34>.

6. O que são os atestos?

O atesto é um formulário que deve ser preenchido via intranet (Acesso Restrito → Serviços → Solicitações de Serviços → Serviços Gerais → Atesto), para atestar a regularidade da prestação dos serviços contratados. Cabe ao fiscal atestar a prestação dos serviços, declarando se foram satisfatórios ou não.

No documento o fiscal deve anexar planilha de faltas, quando houver, bem como informar se foram ou não substituídas, além de qualquer outra informação pertinente.

7. Quais são as exigências de uniformização dos empregados?

O uniforme é composto por conjunto costume sob medida do tipo *smoking* completo, com camisa branca, paletó, colete, gravata borboleta e calças pretas no mesmo tom, tecido, qualidade, com sapatos também na cor preta, sempre novos. Demais características mais específicas estarão descritas no contrato.

8. O que fazer quando um empregado não cumpre com as orientações sobre o uso adequado do uniforme?

Quando o empregado não cumpre com as orientações, o fiscal deve comunicar ao supervisor ou preposto, que deve exigir do empregado a utilização correta do uniforme. Se após 24 horas persistirem as desconformidades, o fiscal deve notificar a Divisão de Gestão de Contratos. Deve, ainda, descrever no relatório mensal a ocorrência, com a data, nome do empregado e especificando a data em que foi solucionada.

9. O que fazer quando uma empregada gestante encontra-se em desconformidade com as orientações por falta de uniforme adequado e confortável ou quando esta decorrer da sua desídia?

O procedimento é o mesmo para qualquer empregado. No entanto, é necessário lembrar que é obrigação da empresa fornecer uniforme adequado e confortável, substituindo-o sempre que necessário, principalmente quando a empregada está grávida. Nesse caso, o fiscal deve comunicar ao supervisor ou preposto. Caso o problema não seja solucionado em 24 horas, deve comunicar à Divisão de Gestão de Contratos. E, por fim, sempre deve constar tal ocorrência no relatório mensal.

10. O que fazer quando o empregado não cumpre integralmente a sua jornada de trabalho?

Quando o empregado não cumpre integralmente sua jornada de trabalho, se ausentando antes horário estabelecido na escala ou ainda quando não comparecer no local de trabalho, o fiscal deve notificar a empresa, que deveria ter substituído-o, impedindo assim o desfalque naquele dia ou horário.

Persistindo o problema no dia seguinte (prazo de 24 horas), além de fazer constar a irregularidade no relatório mensal, o fiscal deve comunicar à Divisão de Gestão de Contratos para que realize as providências necessárias.

11. O que fazer quando ocorre a falta de empregados por motivo de greve do transporte público ou por fato diverso que impossibilite a sua locomoção até o local de trabalho?

A empresa deve se responsabilizar pelo transporte dos seus empregados a fim de cumprir com a prestação de serviços. Cabe ao fiscal comunicar à empresa e fazer constar o fato no relatório mensal. Se as faltas persistirem nos dias seguintes, o fiscal deve comunicar à Divisão de Gestão de Contratos para que realize as medidas cabíveis.

12. O que fazer quando o empregado não comparece e a empresa não coloca substituto?

O fiscal deve comunicar ao supervisor ou preposto. Não solucionada a falta de empregado naquele posto, em 24 horas, precisa comunicar à Divisão de Gestão de Contratos. É indispensável que a falta conste no relatório mensal.

13. Como o fiscal deve agir quando a empresa não providenciar substituto para o empregado faltante tanto temporária ou permanentemente?

Cabe ao fiscal apenas fiscalizar e alertar a Divisão de Gestão de Contratos sobre o fato ocorrido. A gestão realizará o devido processo administrativo.

14. O que fazer quando o empregado não está fazendo uso dos EPI's?

Se decorrer de desídia do funcionário, segue-se o mesmo procedimento pelo não uso do uniforme ou pelo descumprimento da jornada de trabalho: comunicação ao supervisor ou preposto → inclusão do fato no relatório mensal → comunicação à Divisão de Gestão de Contratos, caso a irregularidade não seja resolvida no tempo hábil de 24 horas.

Se for em razão de não fornecimento pela empresa, o fiscal deve comunicar à Divisão de Gestão de Contratos que tomará as devidas providências.

15. Como prosseguir em caso de insubordinação?

O fiscal pode requerer a substituição do preposto, supervisor ou qualquer outro empregado quando estes não estiverem cumprindo na integralidade com as suas obrigações e inclusive descumprindo as orientações e os requerimentos realizados diretamente pelo fiscal.

16. Qual a jornada de trabalho dos empregados?

Os empregados deverão cumprir uma jornada de trabalho de 8 horas diárias, com intervalo de 1 hora, conforme escala pré-estabelecida pelo fiscal de acordo com a necessidade de cada posto, podendo ser alterada a qualquer tempo, dentro do limite estabelecido das 6h às 22h. O intervalo deve ser concedido até o limite das primeiras 5 horas trabalhadas.

17. Quais os requisitos indispensáveis para viabilizar a substituição?

Os requisitos pessoais são os mesmos para todos os empregados que irão prestar serviços por meio da empresa terceirizada.

Garçons e garçonetes: ser brasileiro, possuir Ensino Fundamental Incompleto, comprovar formação em curso de garçom e garçonete com atestado de instituição devidamente habilitada e reconhecida.

Supervisores: devem ter Ensino Médio Completo e apresentar um perfil de liderança.

Outro requisito indispensável para o desempenho das funções de garçom, garçonete e de supervisor é o registro do empregado no quadro de pessoal da empresa contratada, requisito que deve ser comprovado, antes mesmo do empregado iniciar as suas atividades no Tribunal de Justiça. Da mesma forma, o empregado deve demonstrar que possui treinamento específico para o exercício das suas funções.

18. Com qual frequência o supervisor deve comparecer nos postos?

O supervisor deve estar diariamente no posto fiscalizando e orientando o trabalho dos empregados.

19. Quanto ao preposto, quais são as suas obrigações?

O preposto deve comparecer no posto pelo menos uma vez ao mês e toda a vez que o fiscal requisitar, no prazo de 48 horas. As suas demais atribuições são compatíveis com as funções exercidas diariamente pelo supervisor, quais sejam:

→ Supervisionar, fiscalizar e ministrar orientações para o bom desempenho das atividades.

→ Corrigir as irregularidades.

→ Repassar as orientações corretivas, de maneira individual para cada empregado.

Nas comarcas do interior não há a figura do supervisor, apenas do preposto, e acima de dez empregados há a figura do encarregado.

Todas as visitas do preposto serão atestadas pelo Juiz de Direito, Diretor do Fórum, ou pelo servidor por ele designado, em documento contendo a data, a assinatura e o relatório das principais ocorrências do período.

20. Em quais situações é permitida ao fiscal a advertência direta do empregado ao constatar alguma irregularidade?

O fiscal só poderá intervir diretamente, advertindo o empregado antes mesmo de comunicar ao supervisor ou ao preposto acerca da desconformidade, em casos de emergências, quando a irregularidade cause um risco iminente de lesão grave e de difícil reparação ao próprio empregado ou a terceiros.

21. Quais são os materiais e os bens essenciais para o desenvolvimento do trabalho?

Materiais de uso: livro para anotação de ocorrências, caneta esferográfica de cor azul escura, bloco de rascunho e kit de primeiros socorros.

Bens permanentes: celular e automóvel mantidos pela empresa.