

GUIA PRÁTICO DO FISCAL TÉCNICO

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL



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
Encanador	5
Eletricista	5
Técnico em Eletrônica	5
Pintor	5
Carpinteiro	5
Pedreiro	6
Montador de Estruturas Metálicas	6
Servente de Manutenção Predial.....	6
Supervisor.....	6
JORNADA DE TRABALHO.....	6
UNIFORME E EQUIPAMENTOS.....	6
ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS	7
Encanador	7
Eletricista	8
Técnico em Eletrônica	8
Pintor	8
Carpinteiro	9
Pedreiro	9
Montador de Estruturas Metálicas	10
Servente de Manutenção Predial.....	10
Supervisor.....	11
Preposto	11
SUBSTITUIÇÃO DE FALTAS	12
SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL	13
MANUTENÇÃO PREVENTIVA.....	13
ROTINA DE SERVIÇOS	13
Sistema Hidrossanitário	13
Sistema Elétrico	14
Setores Físicos dos Prédios	14
MANUTENÇÃO CORRETIVA.....	16
OBRIGAÇÕES DA EMPRESA	17
FERRAMENTAS E ACESSÓRIOS.....	18
ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS	19
ATESTOS	21
CONTATOS IMPORTANTES	22
PERGUNTAS E RESPOSTAS	24

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 manutenção predial** 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 serviços é o funcionário da empresa designado para realizar os **trabalhos de manutenção predial**, sendo subordinado apenas à empresa contratada.

REQUISITOS

ENCANADOR

- Escolaridade/Capacitação: Ensino Fundamental Incompleto (no mínimo até o 5º ano do Ensino Fundamental, antiga 4ª série) e curso técnico profissionalizante correspondente.
- Experiência: mínima de 6 meses comprovada em carteira de trabalho.

ELETRICISTA

- Escolaridade/Capacitação: Ensino Fundamental Incompleto (no mínimo até o 5º ano do Ensino Fundamental, antiga 4ª série), curso técnico profissionalizante correspondente e cursos básico e complementar de segurança em instalações elétricas indicados na NBR1 O.
- Experiência: mínima de 6 meses comprovada em carteira de trabalho.

TÉCNICO EM ELETRÔNICA

- Escolaridade/Capacitação: Ensino Fundamental Incompleto (no mínimo até o 5º ano do Ensino Fundamental, antiga 4ª série) e curso técnico profissionalizante correspondente.
- Experiência: mínima de 6 meses comprovada em carteira de trabalho.

PINTOR

- Escolaridade/Capacitação: Ensino Fundamental Incompleto (no mínimo até o 5º ano do Ensino Fundamental, antiga 4ª série) e curso técnico profissionalizante correspondente.
- Experiência: mínima de 6 meses comprovada em carteira de trabalho.

CARPINTEIRO

- Escolaridade/Capacitação: Ensino Fundamental Incompleto (no mínimo até o 5º ano do Ensino Fundamental, antiga 4ª série) e curso técnico profissionalizante correspondente.
- Experiência: mínima de 6 meses comprovada em carteira de trabalho.

PEDREIRO

- Escolaridade/Capacitação: Ensino Fundamental Incompleto (no mínimo até o 5º ano do Ensino Fundamental, antiga 4ª série) e curso técnico profissionalizante correspondente.
- Experiência: mínima de 6 meses comprovada em carteira de trabalho.

MONTADOR DE ESTRUTURAS METÁLICAS

- Escolaridade/Capacitação: Ensino Fundamental Incompleto (no mínimo até o 5º ano do Ensino Fundamental, antiga 4ª série) e curso técnico profissionalizante correspondente.
- Experiência: mínima de 6 meses comprovada em carteira de trabalho.

SERVENTE DE MANUTENÇÃO PREDIAL

- Escolaridade/Capacitação: alfabetizado.
- Experiência: mínima de 06 meses comprovada em carteira de trabalho.

SUPERVISOR

- Escolaridade/Capacitação: Ensino Médio Completo ou equivalente.
- Experiência: mínima de 1 ano comprovada em carteira de trabalho.

JORNADA DE TRABALHO

A jornada de trabalho é de **segunda à sexta-feira entre 7h e 22h**, respeitando-se a jornada de 40 horas semanais (**8 horas diárias**), de acordo com a escala e o quantitativo de postos, a serem fornecidos pelo fiscal.

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.

Supervisor e fiscal definirão os horários da jornada de trabalho dos prestadores de acordo com as necessidades do serviço e observado o limite de horas semanais e o intervalo intrajornada.

UNIFORME E EQUIPAMENTOS

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

Devem ser **substituídos** quando apresentarem **defeitos ou desgastes**, quando a **Administração verificar a necessidade de troca e obrigatoriamente a cada 6 meses**.

O uniforme deve ser **adequado às condições climáticas** da Região Metropolitana de Curitiba para não prejudicar o perfeito exercício de atividades profissionais.

No caso de empregada **gestante**, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apresentando desconforto.

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! Se o funcionário recusar seu uso deve ser afastado das atividades.

A empresa deve fornecer aos supervisores **equipamentos de intercomunicação** ou comunicação necessários para execução dos serviços. Também é de responsabilidade da contratada a disponibilização de **veículos próprios** para o transporte das equipes, ferramentas e equipamentos.

A contratada deverá **substituir sempre que necessário as ferramentas e os acessórios desgastados, com defeitos, quebrados**, etc., no prazo máximo de 24 horas após a comunicação pelo fiscal técnico.

ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS

ENCANADOR

- Efetuar manutenção, inspeção e correção de vazamentos em redes de água e esgoto.
- Ler e interpretar projetos e esquemas hidráulicos.
- Verificar a existência e corrigir eventuais entupimentos em vasos, mictórios e ralos.
- Verificar, regular, substituir e instalar, quando for o caso, válvulas de vasos e mictórios.
- Verificar, substituir e instalar, quando for o caso, louças, metais e registros.
- Montar, instalar, verificar, limpar e desinfetar caixas d'água.
- Substituir e instalar boias de caixas d'água.
- Verificar e substituir boias de nível superior e inferior.
- Verificar, substituir e instalar bombas de recalque e bombas submersas.
- Verificar e substituir conexões hidráulicas em geral.
- Verificar e limpar calhas e condutores.
- Verificar e limpar caixas de inspeção e de gordura.
- Instalar pontos de água e esgoto.
- Manter limpo e zelar pelas boas condições de higiene dos locais de trabalho.

- Zelar pelo patrimônio do Tribunal de Justiça.
- Executar outras atividades correlatas à função.

ELETRICISTA

- Fazer manutenção de redes de 127/220/380V.
- Instalar e reparar luminárias, lâmpadas, reatores, soquetes, capacitares, injetores, entre outros.
- Inspecionar e reparar interruptores, chaves seccionadoras, tomadas, espelhos.
- Substituir resistências de chuveiros e torneiras elétricas.
- Inspecionar e efetuar reparos em rede de baixa tensão, quadros de distribuição e comando, relés térmicos, disjuntores, fusíveis, contadores, inversores de frequência, lâmpadas autônomas de emergência, ventiladores, exaustores, iluminação externa em geral, transformador de potência, malha de terra, transformador de corrente, sistema de aterramento, cabos de entrada, luminosos, isoladores, barramentos, limpeza e conservação de quadros DG, redimensionamento e identificação de circuitos, quadros de comandos de bombas.
- Manter limpo e zelar pelas boas condições de higiene dos locais de trabalho.
- Zelar pelo patrimônio do Tribunal de Justiça.
- Executar outras atividades correlatas à função.



TÉCNICO EM ELETRÔNICA

- Executar serviços de montagem e instalação de sistemas eletrônicos.
- Dimensionar dispositivos e materiais usados em sistemas eletroeletrônicos.
- Fazer manutenção preventiva, corretiva e preditiva de equipamentos eletroeletrônicos.
- Reparar, montar e instalar portões eletrônicos.
- Programar controle remoto por rádio frequência para abertura e fechamento de portas e portões.
- Reparar e consertar equipamentos eletrônicos em geral, tais como: circuitos fechados de TV (CFTV), equipamentos de áudio e vídeo, entre outros.
- Manter limpo e zelar pelas boas condições de higiene dos locais de trabalho.
- Zelar pelo patrimônio do Tribunal de Justiça.
- Executar outras atividades correlatas à função.

PINTOR

- Remover imperfeições, corrosões e aplicar massa corrida, sintética e antioxidante.
- Realizar serviços de preparo de tintas, adicionando, quando for o caso, diluentes, secantes, pigmentos, solventes e outros agregados nas quantidades convenientes de forma a obtenção de coloração, viscosidade, homogeneidade e fixação.
- Realizar serviços de lavagem de paredes para posterior pintura.
- Realizar serviços de pintura em geral em paredes internas e externas (externas de no máximo dois pavimentos), forros, esquadrias de madeira (portas,

vistas, forros, rodapés, etc.), esquadrias de ferro janelas, portas e gradis), pisos internos e externos, faixas em geral, letreiros, sinalização de segurança.

- Lavar e zelar pelos materiais utilizados.
- Montar e utilizar andaimes e escadas, etc..
- Manter limpo e zelar pelas boas condições de higiene dos locais de trabalho.
- Zelar pelo patrimônio do Tribunal de Justiça.
- Executar outras atividades correlatas à função.



CARPINTEIRO

- Confeccionar, montar, transformar, reparar e recuperar peças de madeira.
- Interpretar e ler projetos e esquemas de montagem de peças de madeira.
- Identificar e selecionar madeiras em geral.
- Proceder e reparar madeiras em bruto.
- Montar componentes de madeira.
- Efetuar acabamentos.
- Executar, montar e assentar no local, estruturas e elementos de madeira, como portas e janelas, caixilhos, escadas, lambris, forros, rodapés, barroteamento de assoalhos e assoalhos em geral, como, também, estruturas de telhado.
- Desmontar, montar e instalar divisórias em geral.
- Manter limpo e zelar pelas boas condições de higiene dos locais de trabalho.
- Zelar pelo patrimônio do Tribunal de Justiça.
- Executar outras atividades correlatas à função.

PEDREIRO



- Realizar obras como assentamento de tijolos, blocos, pisos, azulejos, vasos sanitários, pias e lavatórios, esquadrias, caixilhos, caixas de inspeção, redes de esgoto e hidráulica.
- Abrir vãos de acesso/passagem, portas e janelas.
- Realizar serviços de revestimentos e acabamentos de paredes interiores, exteriores e tetos.
- Confeccionar e reparar calçamentos externos (contrapisos e piso em concreto, lajotas, petit pavê, etc.).
- Confeccionar e instalar estruturas de telhado.
- Realizar serviços de colocação de telhas diversas (fibrocimento, metálicas, cerâmicas, plásticas, etc.).

- Realizar serviços de acabamento em gesso (pequenos reparos em tetos, paredes de drywall, etc.).
- Manter limpo e zelar pelas boas condições de higiene dos locais de trabalho.
- Zelar pelo patrimônio do Tribunal de Justiça.
- Executar outras atividades correlatas à função.

MONTADOR DE ESTRUTURAS METÁLICAS

- Confeccionar, reparar e montar peças metálicas para esquadrias de portas, janelas e grades.
- Interpretar desenhos, projetos e esquemas metálicos.
- Realizar serviços de corte em chapas de aço e tubos, a quente ou a frio.
- Proceder à ligação de peças metálicas através de rebiteagem, por aparafusamento ou soldagem.
- Realizar serviços de solda elétrica e osciacetilênica, corte e maçarico.
- Realizar serviços de usinagem entre eles: limar, esmerilhar e lixar, após serviços de solda e corte.
- Selecionar equipamentos de trabalho, proteção e materiais adequados à natureza do serviço.
- Manter limpo e zelar pelas boas condições de higiene dos locais de trabalho.
- Zelar pelo patrimônio do Tribunal de Justiça.
- Executar outras atividades correlatas à função.

SERVENTE DE MANUTENÇÃO PREDIAL

- Realizar serviços na área de serviços gerais, que exijam habilidade no trato com ferramentas manuais (elétricas ou mecânicas), tais como: fixação e retirada de elementos (suportes, prateleiras, barras, quadros, dentre outros).
- Efetuar adaptação ou manutenção dos elementos referidos no item anterior (corte, perfuração, colagem, reaperto, reencaixe, lubrificação).
- Regular molas hidráulicas aéreas.
- Auxiliar nos serviços de esquadrias.
- Realizar serviços de remoção, instalação, adaptação e conserto de fechaduras.
- Realizar serviços de manutenção civil predial, tais como: pintura, alvenaria, gesso, carpintaria, reparo de pisos, montagem e desmontagem de portas, janelas, divisórias e acessórios, entre outros na área de manutenção civil.
- Auxiliar na limpeza e conservação das instalações e equipamentos do prédio.
- Auxiliar nas tarefas de limpeza em geral, inclusive com remoção de entulhos.
- Auxiliar na pintura de sinalizações.
- Executar tarefas manuais simples que exijam esforço físico.
- Efetuar demolição de construções irregulares, removendo o material e sobras para local indicado pela Administração.
- Efetuar a substituição de lâmpadas queimadas ou com defeito.
- Auxiliar no conserto de vazamentos e rachaduras.
- Manter em condições de funcionamento os equipamentos de proteção contra incêndio ou quaisquer outros relativos à segurança do órgão.

- Verificar instalações hidráulicas, elétricas e sanitárias, a fim de detectar possíveis irregularidades e providenciar, a tempo, as medidas recomendáveis.
- Zelar pelas boas condições de higiene dos locais de trabalho.
- Zelar pelo patrimônio do Tribunal de Justiça.
- Realizar demais serviços básicos e operacionais.

SUPERVISOR

- Comandar e fiscalizar os serviços de manutenção elétrica e hidráulica, manutenção de carpintaria, troca de peças e reparo de pisos e assoalhos, conservação de alvenaria e fachadas, recuperação de pinturas, impermeabilização de superfícies e montagem de equipamentos de trabalho e segurança; inspeção do local.
- Cuidar da disciplina.
- Controlar a frequência e a apresentação pessoal dos empregados.
- Fiscalizar o uso adequado das ferramentas e equipamentos.
- Controlar estoques de materiais de reposição utilizados pela equipe, mantendo quantidade mínima satisfatória.
- Implementar planos de manutenção preventiva ou corretiva em conjunto com a fiscalização do contratante.
- Receber as ordens de serviço e instruções da fiscalização do contratante e repassá-las à equipe.
- Emitir documentos.
- Estar em contato permanente com a fiscalização do contratante.
- Seguir as normas de segurança, higiene, qualidade e proteção ao meio ambiente.
- Exigir dos empregados a manutenção da limpeza e higiene dos ambientes de trabalho.
- Zelar pelo patrimônio do Tribunal de Justiça.
- Executar outras atividades correlatas à função.

PREPOSTO

A empresa deverá manter preposto **aceito pelo contratante** durante o período de vigência do contrato para representá-la administrativamente. São suas atribuições:

- Manter contato com o fiscal técnico para sanar qualquer demanda (administração de pessoal e fornecimento de material).
- Supervisionar a prestação, fiscalizando e ministrando orientações necessárias aos postos de serviço.
- Tomar providências para correção de todas as falhas detectadas e repassar orientações corretivas em caráter particular quanto ao devido cumprimento do objeto contratado.

SUBSTITUIÇÃO DE FALTAS

Sempre que algum funcionário 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 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 útil do mês subsequente.



SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL

MANUTENÇÃO PREVENTIVA

A manutenção preventiva das instalações **visa antecipar-se**, por meio de ensaios e rotinas, **ao aparecimento de defeitos** causados pelo uso normal e rotineiro dos equipamentos e instalações ou desuso.

No mínimo uma vez por mês devem ser revisados os pisos, esquadrias, vidros, cortinas, persianas, tapetes, carpetes, louças e metais dos sanitários, instalações elétricas e hidráulicas, estruturas metálicas, pintura, cobertura/telhado externo, forros, áreas externas, calhas, escadas, piso dos estacionamentos, calçada externa, grade e muros dos prédios.

ROTINA DE SERVIÇOS

SISTEMA HIDROSSANITÁRIO

Diariamente - Verificar e retificar sempre que necessário:

- Os reservatórios de água, boias, calhas e dutos.
- A existência de vazamentos nos sanitários.
- A existência de entupimentos em vasos e ralos em todos os sanitários.
- A regulação das válvulas de mictórios e vasos em todos os sanitários, torneiras, bombas, válvulas de descarga, calhas de piso, hidrantes e o sistema de combate a incêndio.
- O estado das ferragens e louças em todos os sanitários e trocar as danificadas.
- A existência de vazamento nos registros, chuveiros e torneiras.
- A existência de vazamentos em todas as tubulações.
- A existência de vazamento nas pias das copas, incluindo suas tubulações.
- Todo o sistema da rede de água e esgoto.
- As caixas de inspeção e de gordura, limpando quando necessário.
- Todo o sistema da cobertura dos prédios, visando ao perfeito funcionamento e prevenindo danos decorrentes da chuva, do sol e de outras intempéries.
- O funcionamento das bombas d'água e seus componentes.
- O funcionamento das bombas dos reservatórios d'água existentes.
- A existência de vazamento nos reservatórios d'água, existentes.
- A substituição de peças e equipamentos hidrossanitários, quando necessário.



SISTEMA ELÉTRICO

Diariamente - Verificar e retificar sempre que necessário:

- Os quadros elétricos, mantendo-os limpos.
- A necessidade de troca de lâmpadas, reatores, interruptores e tomadas.
- O aquecimento e funcionamento dos disjuntores termomagnéticos.
- A existência de ruídos anormais, elétricos ou mecânicos.
- Medir a corrente com amperímetro nos alimentadores em todas as saídas dos disjuntores termomagnéticos.
- O aquecimento nos cabos de alimentação.
- Os quadros de luz.
- As conexões de saídas dos disjuntores, evitando pontos de resistência elevada.
- A lubrificação das dobradiças das portas dos quadros de luz.
- O controle de amperagem nos cabos de alimentação.
- O controle de carga nos disjuntores monofásicos.
- Os quadros de luz, fazendo a limpeza quando necessário.
- Os contatos de entrada e saída dos disjuntores, evitando pontos de resistência elevada.
- A resistência de aterramento, mantendo-a dentro dos limites normalizados.
- O barramento e conexões.
- As luminárias fazendo a substituição quando necessário.
- As lâmpadas, fazendo a substituição quando necessário.
- Os parafusos de sustentação das luminárias, efetuando o reaperto.
- Os parafusos das bases soquetes, efetuando o reaperto.
- Os parafusos de contato das tomadas.
- O isolamento dos circuitos, quanto ao estado dos fios.
- O aterramento das luminárias.
- As caixas de fiação das tomadas.
- A medição da resistência de aterramento das estruturas do bloco.
- A substituição de quaisquer outros componentes elétricos, quando necessário.



SETORES FÍSICOS DOS PRÉDIOS

Diariamente - Verificar e retificar, quando necessário:

- Os pisos dos prédios.

- A pintura dos prédios.
- Os vidros, portas e janelas.
- As persianas e cortinas.
- As coberturas, telhados e lajes, áreas externas, estacionamento e outras partes físicas que se acharem necessárias.
- A substituição, conserto, reparos e pinturas dos componentes dos prédios, quando necessário.
- As divisórias internas.
- A pintura das partes metálicas que apresentarem corrosão, efetuando o devido lixamento e aplicação de produto antioxidante.
- A aplicação de composto inibidor de corrosão.

Semanalmente - Verificar, retificar e/ou efetuar, quando necessário:

- Os pisos, rodapés, elementos pré-moldados, mesas, portas, dobradiças, maçanetas, janelas e substituição de vidros se necessários.
- A inspeção de pátios e estacionamento.

Mensalmente - verificar, retificar e/ou efetuar, quando necessário:

- As caixas d'água.
- As calçadas externas.
- Os pisos dos estacionamentos.
- O controle de acomodação de componentes (estruturas, janelas, esquadrias, roldanas, etc.).
- Os muros e grades que circundam as edificações, lados interno e externo.
- A rede de esgoto e caixas externas, desobstruindo e possibilitando o escoamento das águas pluviais.
- Movimentação de móveis e transporte de volumes, quando solicitado.
- Alterações nos sistemas, conforme projetos ou especificações autorizadas.
- Medições de grandezas elétricas.
- Diagnostico de anomalias nos equipamentos elétricos e sistemas elétricos prediais, tomando as medidas necessárias.
- Serviços na área de manutenção predial geral, que exijam habilidade no trato com ferramentas manuais (elétricas ou mecânicas), tais como: fixação e retirada de elementos (suportes, prateleiras, barras, quadros, divisórias, dentre outros).
- Serviços na área de serralheria, funilaria, solda e carpintaria.
- Adaptação ou manutenção desses elementos (corte, perfuração, colagem, reaperto, reencaixe, lubrificação).
- Manutenção de persianas e cortinas (retirada - para limpeza ou conserto - reposição. fixação de peças soltas ou danificadas).
- Serviços de esquadria, vidraçaria, solda, marcenaria, carpinteiro, etc..
- Serviços de remoção, instalação e conserto de fechaduras.
- Serviços de manutenção civil predial, como pintura, alvenaria, gesso, reparos de pisos, montagem e desmontagem de portas, janelas, divisórias e acessórios, entre outros na área de manutenção civil.
- Limpeza do local onde foram realizados os serviços objeto do contrato.

MANUTENÇÃO CORRETIVA

A manutenção corretiva das instalações relaciona-se ao **desgaste** dos diversos componentes do prédio, em virtude de seu funcionamento.

Deve ser realizada em **todas as instalações e equipamentos** previstos, sempre que necessário, sem prejuízo da verificação periódica.

Está incluída nos serviços de manutenção a execução de **pequenos reparos e ajustes** nas instalações visando atender às necessidades de funcionamento específico que surjam no decorrer do uso dos prédios, como:

- Mudança de pontos de rede ou elétricos e verificação de defeitos em fios elétricos, disjuntores e tubulações hidráulicas.
- Execução de serviços de recomposição de elementos de vedação com argamassas e alvenarias.
- Execução de alvenarias compreendendo o assentamento de blocos, emboço, rebocos, vergas, demolições, recomposições e outros serviços inerentes.
- Serviços com gesso em tetos (forro) e paredes (drywall).
- Execução de septos sobre os forros, abertura de visitas e demais serviços correlatos.
- Aplicação de revestimentos em paredes e pisos (azulejos, pedras e outros pisos existentes nos prédios).
- Instalação de bancadas, divisores e outros elementos em banheiros, copas, etc..
- Chumbamento de peças e tubulações internas.
- Recuperação e execução de caixas de passagem e inspeção em sistemas hidrossanitários.
- Carga e descarga de resto de material inútil proveniente de obras realizadas ou outro fato gerador, refugo de demolições, entre outros relacionados com o serviço.
- Execução de pintura em ambientes, materiais e equipamentos diversos.
- Lixamento, emassamento e pintura de paredes, pisos, tetos, forros, rodapés, ferragens, tubulações etc..
- Pintura ou repintura de tubulações, tampas, caixas, equipamentos, sinalizações etc.
- Demarcação de vagas de garagem e de estacionamentos, inclusive sinalizações horizontais e verticais.
- Pintura ou repintura de elementos metálicos (alambrados, grades, portões etc.), inclusive aplicação de base (primer) para proteção contra corrosão e oxidação.
- Abertura e troca de fechaduras.
- Remanejamento e instalação de novos pontos de elétrica e hidráulica.
- Desmontagem de divisórias e instalação de aparelhos individuais de ar condicionado.
- A contratada deve comunicar imediatamente à Divisão de Manutenção do qualquer indício de: trincas nas estruturas de concreto, rachaduras nas vigas, pilares e lajes, exposição de armaduras (ferragens), alvenaria estrutural, revestimento ou outro qualquer evento que possa causar danos pessoais e materiais ao patrimônio.

OBRIGAÇÕES DA EMPRESA



- Entregar ao fiscal **relação nominal dos empregados** em atividade no local da prestação dos serviços, mencionando os respectivos endereços e telefones celulares e/ou residenciais, comunicando qualquer alteração.
- Entregar ao fiscal **relação nominal dos empregados** em atividade no local da prestação dos serviços, mencionando os respectivos endereços e telefones celulares e/ou residenciais, comunicando qualquer alteração.
- **Comunicar** imediatamente sempre que houver **demissão, substituição, deslocamento ou transferência** de empregado.
- **Manter quadro de pessoal suficiente** para atendimento dos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço ou demissão, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente.
- **Manter o contratante informado sobre a ocorrência de fatos que possam interferir na regularidade do contrato ou dos serviços prestados**, adotando providências para correção das falhas detectadas e manter o controle de qualidade dos serviços executados, reportando-se ao fiscal do contrato quando houver necessidade.
- **Providenciar a cobertura dos postos faltantes do dia.**
- **Refazer os serviços que a juízo do fiscal técnico não forem considerados satisfatórios.**
- **Substituir no prazo máximo de 48 horas** empregado que demonstrar incapacidade técnica, comportamento prejudicial, incompatível ou inconveniente à execução dos serviços e que cometer falta disciplinar grave. O substituído não pode ser alocado para os serviços contratados, se for o caso deve cumprir aviso prévio na sede da contratada.
- **Atender as solicitações de possíveis inadimplementos no prazo de 24 horas**, a contar da comunicação do contratante.
- **Modificar a forma da prestação de serviço de acordo com a orientação do fiscal técnico**, a não aceitação servirá como ato passível de aplicação do Acordo de Nível de Serviço – ANS.
- **Providenciar a cobertura dos postos faltantes até 3 horas após a comunicação.**



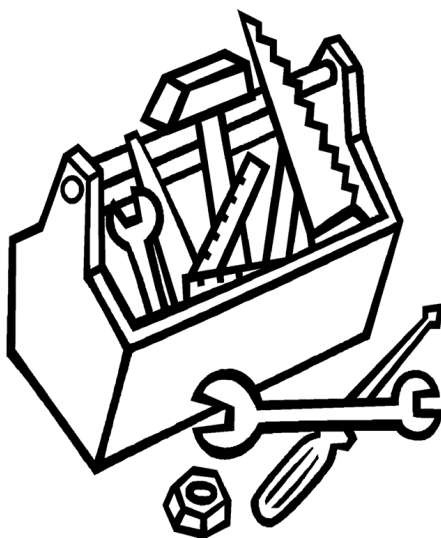
FERRAMENTAS E ACESSÓRIOS

No início da prestação dos serviços a empresa deve apresentar as ferramentas e os acessórios especificados na quantidade prevista no contrato.

As ferramentas e os acessórios devem ficar depositadas em local a ser destinado pela Divisão de Manutenção do Departamento de Gestão de Serviços Terceirizados, sob a responsabilidade da empresa.

A empresa deve substituir em até 48 horas os itens especificados não aceitos pelo fiscal.

Ferramentas e acessórios desgastados, com defeitos ou quebrados devem ser substituídos em até 24 horas.



ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

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

- **Finalidade:** Executar os serviços de manutenção predial 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 prestadores de serviços?

A jornada de trabalho é de 8 horas diárias, de segunda à sexta-feira, entre 7h e 22h.

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

Quando o supervisor da contratada não desempenhar corretamente suas atribuições o fiscal deve solicitar a sua substituição.

3. Como devo me comunicar com o Tribunal de Justiça para informar de eventual irregularidade pela Contratada?

A comunicação será 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.

4. O que fazer no caso de falta do prestador de serviços?

Comunicar imediatamente o supervisor da contratada para providenciar a substituição do funcionário em até 3 horas. O fiscal deve também anotar a ocorrência no relatório mensal.

5. Se mesmo após a comunicação sobre a falta no posto de serviço não ocorrer a substituição o que deve ser feito?

Deverá notificar a Divisão de Gestão de Contratos para que tome as providências cabíveis.

6. O que devo anotar no livro mensal?

Todas as irregularidades cometidas pelos funcionários da contratada e as datas em que os problemas foram resolvidos.

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

O preposto da empresa visitará os locais de trabalho, pelo menos, uma vez a cada mês para verificar a qualidade dos serviços prestados e para 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, o qual acompanhará o pedido de pagamento mensal.

8. 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.

9. Qual a função do preposto em relação ao Contrato?

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

10. Quando e como devo encaminhar o atesto?

O atesto deverá ser encaminhado no primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviços, informando as faltas ocorridas, substituídas ou não, preenchendo o formulário eletrônico na intranet.

11. 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 e as faltas não substituídas.

13. O que fazer se o preposto ou os empregados da contratada tenham dúvida sobre a execução dos serviços?

Deve prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pelo preposto ou pelos empregados da contratada.

14. O que fazer se o prestador de serviços exercer função diversa da qual foi contratado, como atender telefone, digitalizar documentos ou qualquer outra atribuição extracontratual?

Comunicar ao supervisor para cessar a atividade, pois é proibido que os prestadores de serviços acumulem outra função, evitando uma eventual reclamatória trabalhista.

15. O que fazer se o prestador de serviços descumprir o horário estabelecido?

Notificar imediatamente o supervisor da empresa e, caso tal medida seja ineficaz, comunicar o fato à Divisão de Gestão de Contratos.

16. Qual a diferença entre gestor e fiscal?

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, recebendo informações sobre a execução do contrato, sempre zelando para que o contratado cumpra com aquilo que foi pactuado.