

GUIA PRÁTICO DO FISCAL TÉCNICO SERVIÇOS DE LIMPEZA



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
Posto de Servente, Servente / Copeira e Auxiliar de Serviços Gerais	5
Posto de Encarregado	5
OBRIGAÇÕES	6
UNIFORME	6
Servente, Servente / Copeira e Auxiliar de Serviços Gerais	6
Encarregado.....	7
MATERIAIS DE USO	7
JORNADA DE TRABALHO	7
ROTINA DOS POSTOS	8
Servente – Área Interna	8
Servente – Área Externa	9
Servente / Copeira	10
Servente / Encarregado	10
Auxiliar de Serviços Gerais	10
VEDAÇÕES	11
PRODUTOS NECESSÁRIOS	13
PROBLEMAS DURANTE A EXECUÇÃO DO CONTRATO	14
SUBSTITUIÇÃO DE FALTAS	14
NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO.....	15
FALTA DE SUPERVISÃO	15
INSUBORDINAÇÃO.....	15
ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS.....	16
ATESTOS.....	18
CONTATOS IMPORTANTES.....	19
PERGUNTAS E RESPOSTAS.....	21

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 limpeza** 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 **trabalho de limpeza**. 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.

A empresa, por meio do supervisor ou do preposto, deve **informar ao fiscal técnico**:

- **Relação nominal dos empregados em atividade** nas dependências do local da prestação dos serviços, contendo: nome, CPF, PIS/PASEP, endereço residencial, telefones celulares e residenciais.
- **Qualquer alteração sempre que ocorrida**, inclusive no caso de reposições temporárias.
- **Quando houver demissão, substituição, deslocamento ou transferência** de qualquer um dos empregados. Em nenhuma hipótese a empresa pode deixar posto vago.

A empresa deve, ainda, **entregar fotocópia do cartão ponto** a cada fechamento e as carteiras profissionais sempre que solicitado.

REQUISITOS

Os empregados selecionados pela empresa para prestação dos serviços deverão atender aos requisitos abaixo.

POSTO DE SERVENTE, SERVENTE / COPEIRA E AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

- Idade mínima **18 anos**.
- **Ensino Fundamental incompleto** (ter cursado no mínimo até o 5º ano do ensino fundamental, antiga 4ª série).
- **Desembaraço e boas maneiras** no trato com o público interno e externo compatíveis com a função.
- **Excelente apresentação pessoal**.



POSTO DE ENCARREGADO

- Idade mínima **18 anos**.
- **Possuir aptidão ou experiência mínima de 01 ano** na função, comprovada através do registro em CTPS ou certificado pertinente.
- **Ensino Fundamental completo**.

- **Desembaraço e boas maneiras** no trato com o público interno e externo compatíveis com a função;
- **Excelente apresentação pessoal.**

OBRIGAÇÕES

As **obrigações gerais** dos prestadores de serviços terceirizados no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná são:

- **Apresentar-se ao trabalho sempre asseado**, cabelos curtos ou presos, unhas cortadas, barbas aparadas, unhas cortadas, **uniforme limpo e passado.**
- **Utilizar produtos estéticos discretamente** (maquiagem, por exemplo).
- **Usar uniforme somente quando em efetivo serviço.**
- **Manter-se sempre com uma postura correta**, portando em lugar visível o crachá de identificação;
- **Não permanecer em grupos conversando** com visitantes, colegas ou servidores.

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.

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.

SERVENTE, SERVENTE / COPEIRA E AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

- Calça comprida com elástico e cordão, em tecido gabardine, na cor azul marinho.

- Calça comprida com elástico e cordão, em tecido sarja, na cor azul marinho.
- Jaleco de comprimento pouco abaixo da linha da cintura, com gola, de mangas curtas e longas, com dois bolsos inferiores (um de cada lado) e um bolso do lado superior esquerdo, com o emblema da empresa, abotoamento na frente, na cor azul marinho.
- Camiseta malha fria, com gola esporte e manga curta e longa, com emblema da empresa, na cor branca.
- Meia em algodão, tipo soquete, na cor azul ou preta.
- Calçado de segurança preto, em couro, com solado baixo e com palmilha antibacteriana na cor preta.

ENCARREGADO

- Conjunto social composto de blazer e calça para mulheres, confeccionados em tecido microfibra, na cor azul marinho.
- Camisa social com manga curta, em tecido microfibra, na cor branca.
- Camisa social com manga longa, em tecido microfibra, na cor branca.
- Calçados para mulheres confeccionados em salto baixo ou médio, vedado o modelo em plataforma, na cor preta.

MATERIAIS DE USO

- **Livro** para anotação de ocorrências.
- **Caneta** esferográfica de cor azul escura.
- **Bloco** de rascunho.
- **Kit de primeiros socorros** contendo, no mínimo, 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.

JORNADA DE TRABALHO

A frequência é de **segunda-feira à sexta-feira**, no horário compreendido entre **7h e 22h**, de acordo com a escala de postos, a ser fornecida pela Direção do Fórum.

Excepcionalmente, poderá ocorrer a convocação dos postos para atenderem demandas fora da jornada de trabalho (como sábados, domingos ou feriados), seguindo o regime de compensação dentro da mesma semana e não excedendo a jornada máxima mensal, ficando a contratada obrigada a apresentar acordo individual escrito, acordo coletivo ou convenção coletiva em que haja a previsão da compensação.

ROTINA DOS POSTOS

SERVENTE – ÁREA INTERNA

Rotina Diária

- Retirar com pano úmido o pó de mesas (removendo livros e demais objetos), cadeiras, armários, arquivos, prateleiras e demais móveis existentes (como aparelhos elétricos, aparelhos telefônicos, extintores de incêndio entre outros).
- Retirar com flanela e, quando necessário, com produto apropriado, o pó de microcomputadores, impressoras e outros similares.
- Lavar cinzeiros situados nas áreas próprias para uso comum.
- Remover capachos e tapetes, limpando e aspirando o pó.
- Aspirar o pó das áreas onde houver carpete.
- Varrer, passar pano úmido e polir os pisos vinílicos, de mosaicos, cerâmicos, emborrachados e outros (inclusive escadarias), sinalizando com placa de advertência adequada (piso escorregadio ou cuidado).
- Efetuar limpeza geral no mínimo 03 vezes ao dia, com desinfecção das instalações sanitárias: azulejos, cerâmicas, espelhos, vasos, pias e pisos, sinalizando com placa de advertência adequada (piso escorregadio, cuidado ou não entre).
- Abastecer com papel toalha, papel higiênico e sabonete líquido e/ou sabonete em barra os sanitários privativos e públicos, de modo a evitar sua falta.
- Limpar interna e externamente os elevadores existentes conforme indicação do fabricante ou orientação do fiscal.
- Retirar o lixo, fazendo a coleta seletiva, acondicionando-o em sacos plásticos e removendo-o para local indicado pela administração.
- Limpar trincos, fechaduras, tomadas, torneiras de todas as dependências.
- Executar serviços considerados necessários à frequência diária.
- Zelar pelo patrimônio colocado a sua disposição para a realização do serviço.
- Cumprir estritamente a assiduidade do posto de trabalho.

Rotina Semanal

- Limpar atrás de móveis, armários e arquivos.
- Remover com pano úmido o pó das persianas e caixilhos de portas e janelas.
- Limpar com produtos adequados divisórias, portas e batentes.
- Lustrar todo mobiliário envernizado com produto adequado e passar flanela nos móveis encerados.
- Limpar forrações de couro/vinil e tecidos de cadeiras, poltronas e sofás.
- Retirar o pó de quadros em geral e passar pano úmido com produtos apropriados nas molduras.

- Limpar peitoris, cortinas, divisórias e rodapés que guarneçam as dependências internas.
- Limpar espelhos com pano umedecido em produto apropriado.
- Limpar vidros, com altura não superior a 2m, aplicando produtos apropriados.
- Limpar e remover manchas de qualquer natureza que surjam nas paredes e áreas pintadas com produtos apropriados para cada tipo de superfície.
- Lavar escadarias e rampas das dependências com material e equipamento adequado, sinalizando com placa de advertência adequada (piso escorregadio ou cuidado).
- Executar serviços considerados necessários à frequência semanal.

Rotina Quinzenal

- Limpar e polir metais com produtos adequados.
- Encerar e polir os pisos que se fizerem necessários, utilizando material apropriado e sinalizado com placa de advertência adequada (piso escorregadio ou cuidado).
- Executar serviços considerados necessários à frequência quinzenal.

Rotina Semestral

- Lavar os carpetes, utilizando equipamentos apropriados para a finalidade.

SERVENTE – ÁREA EXTERNA

Rotina Diária

- Remover capachos e tapetes e proceder a respectiva limpeza.
- Varrer, passar pano úmido e polir pisos vinílicos, cerâmicos e marmorite.
- Varrer as áreas pavimentadas.
- Retirar o lixo, recolhendo todos objetos, detritos e folhagens, das áreas pavimentadas, fazendo a coleta seletiva acondicionando-o em sacos plásticos apropriados, removendo-os para local indicado pela Administração.
- Vistoriar constantemente toda área externa, em períodos curtos, visando sua manutenção e conservação.
- Executar serviços considerados necessários à frequência diária.

Rotina Semanal

- Lavar áreas pavimentadas (calçadas, cascata, garagens, rampas, estacionamento, etc.) com material e equipamento apropriado, sinalizando com placa de advertência adequada.
- Limpar e polir todos os metais (torneiras, válvulas, registros sifões, fechaduras, placas indicativas etc.).
- Lavar pisos vinílicos, cerâmicos, marmorite, encerar e lustrar.

- Retirar papéis, detritos e folhagens das áreas verdes.
- Executar serviços considerados necessários à frequência semanal.

Rotina Mensal

- Limpar com água as áreas cobertas destinadas a garagens/estacionamentos, bem como toldos existentes, sinalizando com placa de advertência adequada (piso escorregadio ou cuidado).
- Executar serviços considerados necessários à frequência mensal.

SERVENTE / COPEIRA

Além dos serviços de limpeza acima, o posto de limpeza que acumular a função de copeira deverá executar os seguintes serviços:

- Fazer café, ferver leite.
- Seguir orientações quanto à distribuição de adoçante, açúcar, leite e café, sem causar desperdício e utilizando o material adequadamente.
- Manusear garrafas térmicas, bem como a sua distribuição no prédio.
- Lavar copos, xícaras, talheres separadamente, esquentando-os com água fervida.
- Lavar bules, esterilizadores e garrafas térmicas.
- Limpar internamente a copa com produtos adequados.
- Limpar geladeira, fogão, armários e bebedouros por dentro e por fora.
- Executar outros serviços necessários à frequência diária e outros pertinentes.

SERVENTE / ENCARREGADO

- Zelar pelo patrimônio colocado à sua disposição para a realização do serviço.
- Conhecer as missões do posto ocupado, assim como a perfeita utilização dos materiais e equipamentos colocados à sua disposição.
- Orientar os empregados sobre a maneira correta de executar os serviços e a utilização de materiais e equipamentos.
- Repassar aos postos de serviço as informações e orientações da contratante que forem transmitidas pelo supervisor.
- Orientar e fiscalizar para que ocorra a correta coleta seletiva do lixo.
- Executar serviços de limpeza em conjunto com as serventes.
- Executar outros serviços pertinentes determinados pela Administração.

AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

- Auxiliar na limpeza e conservação das instalações e equipamentos do prédio.
- Auxiliar na varrição das calçadas adjacentes ao prédio e vias internas ao terreno.

- Auxiliar nas tarefas de limpeza em geral, inclusive com remoção de entulhos.
- Auxiliar na limpeza de toda a área gramada e dos jardins interno e externo.
- Executar tarefas braçais como: irrigar, capinar, roçar, limpar ralos.
- Auxiliar na pintura de sinalizações.
- Auxiliar no plantio, adubagem e poda.
- Executar tarefas manuais simples que exijam esforço físico.
- Carregar móveis, equipamentos, processos, malotes, etc., para local indicado pela Administração.
- Demolir construções irregulares, removendo o material e sobras para local indicado pelo fiscal.
- Auxiliar na coleta do lixo, acondicionando-o corretamente e depositando-o em local adequado para posterior recolhimento.
- 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.
- Executar serviços internos de entrega de documentos e mensagens.
- Verificar instalações hidráulicas, elétricas e sanitárias, a fim de detectar possíveis desconformidades e providenciar, tempestivamente, as medidas recomendáveis.
- Solicitar socorro às autoridades competentes, imediatamente, nos casos de incêndio, enchentes, ameaças de desabamentos, vendavais, atentados contra a integridade física ou contra a vida, comunicando o fato à administração.
- Proceder a capina e roçada, retirar de toda área externa plantas desnecessárias, cortar grama e podar árvores.
- Zelar pelos materiais e equipamento colocados a sua disposição.
- Executar outras atividades compatíveis com as atribuições do cargo.

VEDAÇÕES

É PROIBIDO ao prestador de serviços:

- **Executar serviços administrativos**, como entrega de vales-transportes, fazer pagamentos a outros empregados, selecionar e/ou contratar pessoal.
- **Acumular funções diversas**, como digitalizar documentos, atender telefones ou qualquer outra atribuição extracontratual.
- **Realizar qualquer tipo de atividade comercial** nas dependências do Tribunal.

É **VEDADO** ao servidor ou qualquer funcionário do Tribunal:

- **Qualquer indicação de funcionários das empresas.**
- **Inclusão de parentes de servidores** dentre os empregados que prestarão os serviços.
- **Utilização de empregados das empresas contratadas no exercício de funções que fujam do escopo da contratação.**



PRODUTOS NECESSÁRIOS

Cabe ao fiscal técnico dos serviços, após rigoroso **levantamento do material necessário, solicitar os materiais** especificados no termo de referência, mensalmente, **por e-mail, até o dia 10 de cada mês**, para a empresa contatada, os materiais de limpeza a serem utilizados no mês subsequente. Deve ainda **conferir** os materiais quando recebê-los.

O supervisor da empresa deve comunicar ao fiscal, previamente, eventual necessidade de substituição de material de limpeza especificado. A comunicação precisa conter a justificativa e a lista dos itens para reposição ou substituição, que devem ser aprovados pelo fiscal. Essa substituição deve ter caráter definitivo.



PROBLEMAS DURANTE A EXECUÇÃO DO CONTRATO



O **fiscal técnico realiza vistorias diárias** nas dependências das unidades e aponta as desconformidades detectadas.

Não cabe ao fiscal técnico tomar providências diretamente com o prestador de serviços. Caso alguma desconformidade seja observada, o fiscal deve **comunicar via e-mail ao supervisor ou preposto** da empresa contratada no mesmo dia da ocorrência.

A Divisão de Gestão de Contratos oferece ao fiscal técnico o contato do supervisor ou preposto responsável para que mantenham contato direto. Qualquer informação nesse sentido pode ser obtida por intermédio da Divisão.

A empresa deve realizar correções no prazo de 24 horas, excepcionando-se os demais prazos dispostos no contrato.

Caso as desconformidades não sejam corrigidas, o fiscal técnico deve comunicar ao Departamento de Gestão de Serviços Terceirizados, mediante o preenchimento de formulário próprio disponível na intranet.



É de suma importância que o fiscal do contrato noticie essas desconformidades, sob pena de responsabilidade administrativa.

Em casos excepcionais, é autorizado ao fiscal técnico intervir, mas não com o caráter de ordem. Ele pode solicitar que o prestador de serviços cesse atividade perigosa, corrija uma desconformidade simples ou regularize a situação para evitar possíveis danos ou prejuízos.

Em especial, não apenas é autorizado como obrigatório ao fiscal intervir em casos que apresentem **risco às pessoas, ao patrimônio ou à integridade física de modo geral de quaisquer pessoas**.

SUBSTITUIÇÃO DE FALTAS

A contratação da prestação dos serviços é celebrada por posto de serviço e não por empregado, de forma que, caso este não possa comparecer ao posto, cabe à empresa substituí-lo por outro prestador de serviços. **A empresa deve substituir os empregados faltantes em um prazo de até 3 horas.**

O fiscal deve encaminhar relatório mensal ao gestor do contrato, citando todas as desconformidades e informando as datas em que foram sanadas, além do atesto dos serviços.

Assim, somente é considerada falta de prestador de serviços, quando houver posto descoberto. Este fato é notificado por meio do atesto, dia 5 do mês seguinte.

Qualquer falta, justificada ou não, implica a responsabilidade da empresa em substituir o prestador de serviços ligado ao posto.

NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO

Os problemas relacionados ao descumprimento de horário durante a execução do contrato devem ser **notificados imediatamente ao supervisor** da empresa contratada nos casos de **atrasos, saídas antecipadas e realização de horário diverso** do estipulado.

Caso o contato com o supervisor seja ineficaz o fato deve ser comunicação à Divisão de Gestão de Contratos.



FALTA DE SUPERVISÃO

Em todos os contratos de serviços terceirizados um supervisor é nomeado. Contudo, nas comarcas do interior, o supervisor se responsabiliza, em regra, por várias Comarcas. De qualquer forma, **todo e qualquer problema será comunicado, inicialmente, a ele.**

Cabe à Divisão de Gestão de Contratos encaminhar Mensageiro aos fiscais, informando os dados pertinentes à contratação, incluindo telefone e e-mail do responsável pela empresa.

Se houver alguma dificuldade de comunicação, o fiscal precisa entrar em contato com a Divisão de Gestão de Contratos para obter informações.



INSUBORDINAÇÃO

Problemas de insubordinação cometidos por **prestadores de serviços** durante a execução do contrato **devem ser comunicados imediatamente ao supervisor** da empresa.

Caso a insubordinação seja do próprio **supervisor** o fato **deve ser comunicado imediatamente à Divisão de Gestão de Contratos.**

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 (Mensajeiro: maos)

Lista Mensageiro: DASG – Diretoria

Telefone: (41) 3200-2002

DIVISÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS

Chefe de Divisão: Carolina de Freitas Paladino (Mensajeiro: 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 (Mensajeiro: 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 (Mensajeiro: jve)

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

Telefone: (41) 3200-2004

DIVISÃO DE MANUTENÇÃO

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

Lista Mensageiro: DASG - Divisão de Manutenção

Telefone: (41) 3254-8252

DIVISÃO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

Chefe de Divisão: Marildo Zadorosny (Mensajeiro: 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 (Mensajeiro: 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

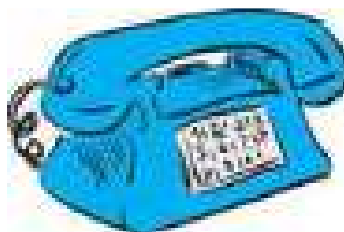
Telefone: (41) 3200-2080

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 o papel do fiscal do contrato?

O fiscal tem um papel específico, de caráter técnico especialista, correlacionado ao objeto do contrato, para avaliar a atuação do contratado na execução do serviço, focando-se na aferição da qualidade na prestação, nos interesses da Administração quanto a um contrato específico.

É quem verifica o cumprimento das disposições contratuais, técnicas e administrativas, zelando pela qualidade da prestação contratual, recebendo e resolvendo reclamações dos setores atingidos pela prestação, orientando a contratada sobre a correta execução do contrato, notificando-a sobre situações temerárias, etc.

2. Quais são as atribuições do fiscal do contrato?

O art. 67 da Lei 8.666/93 dispõe que a execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um representante da administração que anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

O fiscal tem diversos deveres, tais como controlar e fiscalizar o encaminhamento de atestados de prestação de serviços, bem como o horário do prestador, a verificação da utilização adequada de uniforme, EPIs, dentre outros. Entra em contato, tempestivamente, com a empresa, com o objetivo de imediata correção, nos casos em que forem constatadas desconformidades.

A tarefa tem, ainda, a importância de cientificar a Divisão de Gestão de Contratos sobre eventuais desconformidades, durante a execução do contrato, de encaminhar relatório mensal acerca das atividades realizadas.

3. Isso significa que o fiscal faz parte da gestão do contrato?

Não confunda gestão com fiscalização de contrato. A gestão é o serviço geral de gerenciamento de todos os contratos; a fiscalização é pontual. A gestão cuida, por exemplo, do reequilíbrio econômico-financeiro, dos incidentes relativos a pagamentos, de questões ligadas à documentação, ao controle de prazos de vencimento, prorrogação, etc. É um serviço administrativo propriamente dito, que pode ser exercido por uma pessoa ou por um setor.

Já a fiscalização é exercida necessariamente por um representante da Administração, especialmente designado, como preceitua a lei, que cuida pontualmente de cada contrato.

4. Uma vez que sou fiscal técnico, posso demandar ou solicitar ao prestador de serviços a realização ou a correção dos mesmos?

Não cabe ao fiscal técnico tomar providências diretamente com o prestador de serviços. Todos e quaisquer problemas ou desconformidades devem ser imediatamente comunicados ao supervisor, o qual deve tomar as providências cabíveis no prazo de 24 horas, excepcionando-se os demais prazos dispostos no contrato.

Contudo, em nome da eficiência, em casos excepcionais que apresentem risco à pessoa, ao patrimônio ou à integridade física de modo geral de quaisquer pessoas, é autorizado ao fiscal técnico intervir. Como solicitação, pode pedir que o prestador de serviços cesse atividade perigosa ou regularize sua situação para evitar possíveis danos, traumas ou prejuízos.

5. Como devo acatar reclamações dos servidores acerca do prestador de serviços ou do serviço prestado?

O fiscal deve anotar as reclamações e buscar pessoalmente averiguá-las (procedência, veracidade e completude). Para correção e solução é necessário fazer o registro do fato em relatório e comunicar ao supervisor da empresa para que sejam tomadas as providências necessárias.

6. Se os serventes não limparem vidros, luminárias, prateleiras elevadas e demais objetos em altura caracteriza não realização do serviço?

Não, é inclusive vedado que o funcionário realize tal tarefa e veementemente proibida a exigência em contrário. Todo trabalho em altura deve ser realizado por profissionais específicos e nos ditames da NR-35 (considera-se trabalho em altura toda atividade executada acima de 2m do nível inferior, onde haja risco de queda).

Cabe ressaltar que dos equipamentos fornecidos pelas empresas contratadas, consta o cabo extensor/alongador regulável de 3m, que possibilita a realização de serviços de limpeza em locais altos.

7. O que é considerado falta justificada?

Para o Tribunal de Justiça inexistente a falta justificada. O contrato é por postos de serviços e não pessoas. Independentemente de justificativa de um funcionário para sua falta, o posto deve ser coberto.

8. E se um prestador de serviços danificar patrimônio do Tribunal de Justiça?

A empresa deve ser comunicada para que repare o dano causado.

9. E se um prestador de serviços entrar em conflito com um servidor ou funcionário do Tribunal?

Contratamos postos e não pessoas. Assim, podemos solicitar a substituição do posto alegando problemas operacionais, sem entrar no mérito. Cabe ressaltar que se o posto de serviço puder comprovar judicialmente que não deu causa, cabe indenização respondendo o Tribunal subsidiariamente.

10. O que fazer se o funcionário comparecer ao serviço sem o crachá de identificação?

Aplicar o Acordo de Nível de Serviço – ANS, comunicando a Divisão de Gestão de Contratos para que a promova abertura de processo administrativo.

11. O que fazer se o funcionário comparecer ao serviço sem o uniforme? Ele deve continuar trabalhando?

Aplicar o Acordo de Nível de Serviço – ANS, comunicando ao supervisor da empresa e à Divisão de Gestão de Contratos. O empregado pode continuar trabalhando.

12. E se ele tirar o uniforme ou trocar de roupa durante o seu expediente?

Aplicar o Acordo de Nível de Serviço – ANS, comunicando ao supervisor e à Divisão de Gestão de Contratos para que a mesma promova abertura de processo administrativo.

13. O que fazer se o funcionário estiver realizando seu serviço sem os devidos EPIs?

Solicitar que ele os coloque e aplicar o Acordo de Nível de Serviço – ANS, comunicando a Divisão de Gestão de Contratos.

14. Como devem estar identificados os prestadores de serviços de limpeza?

Os prestadores de serviços devem estar devidamente munidos de crachás de identificação da empresa, contendo nome, foto e função exercida. É imprescindível que estejam usando uniforme conforme as especificações.

15. Qual é o uniforme padrão dos funcionários de limpeza?

Para servente, servente / copeira e auxiliar de serviços gerais:

→ Calça comprida com elástico e cordão, em tecido gabardine, na cor azul marinho.

→ Calça comprida com elástico e cordão, em tecido sarja, na cor azul marinho.

→ Jaleco de comprimento pouco abaixo da linha da cintura, com gola, de mangas curtas e longas, com dois bolsos inferiores (um de cada lado) e um bolso do lado superior esquerdo, com o emblema da empresa, abotoamento na frente, na cor azul marinho.

→ Camiseta malha fria, com gola esporte e manga curta e longa, com emblema da empresa, na cor branca.

→ Meia em algodão, tipo soquete, na cor azul ou preta.

→ Calçado de segurança preto, em couro, com solado baixo e com palmilha antibacteriana na cor preta.

Para encarregado:

→ Conjunto social composto de blazer e calça para mulheres, confeccionados em tecido microfibra, na cor azul marinho.

→ Camisa social com manga curta, em tecido microfibra, na cor branca.

- Camisa social com manga longa, em tecido microfibra, na cor branca.
- Calçados para mulheres confeccionados em salto baixo ou médio, vedado o modelo em plataforma, na cor preta.

16. Qual o horário e frequência dos prestadores de serviços?

A frequência é de segunda-feira à sexta-feira, das 7h às 22h, de acordo com a escala dos postos a ser estabelecida pelo fiscal do contrato.

Excepcionalmente, de acordo com as necessidades, poderá ocorrer a necessidade de atender demandas aos sábados, domingos ou feriados, com o devido regime de compensação e banco de horas, desde que não configure alteração da cláusula econômico-financeira do contrato.

17. Como faço a notificação à Gestão de Contratos?

O fiscal notifica as desconformidades ocorridas, as datas nas quais ocorreram e as datas em que foram sanadas, à Divisão de Gestão de Contratos do Departamento Gestão de Serviços Terceirizados, via mensageiro ou e-mail. Todos os registros devem ser datados e cada falha apontada é considerada uma ocorrência por dia, que será registrada nos arquivos mantidos.

18. Mesmo se a contratada resolveu o problema dentro do prazo de 24h, ainda assim devo reportar o fato?

Sim. Inclusive é parte primordial do relatório notificar todas as desconformidades ocorridas e as datas em que foram sanadas.

19. O que é o atesto?

O atesto é um formulário a ser preenchido via intranet, atestando a regularidade da prestação de um 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.

20. Como devo realizar o atesto?

Por meio de formulário online, sito em Acesso Restrito → Serviços → Solicitações de Serviços → Serviços Gerais → Atesto. Ali, escolher o serviço correspondente, anexar a planilha de faltas, completar com o número de faltas substituídas e não substituídas, completar com observações específicas (se existirem) e enviar.

21. Posso enviar atesto via mensageiro ou e-mail?

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

22. Quando devo enviar o atesto?

Sempre no dia 5 do mês subsequente ao da prestação do serviço.

23. Para quem devem ser relatadas as falhas detectadas na realização dos serviços?

Quando houver algum problema primeiramente sempre se deve entrar em contato com o supervisor da contratada.

24. Quando devem ser relatadas as falhas detectadas na realização dos serviços?

As falhas detectadas na realização dos serviços devem ser comunicadas comunicar via e-mail à contratada no mesmo dia da ocorrência, para que no prazo de 24 horas, excepcionando-se os demais prazos dispostos no contrato, ela realize as correções apontadas.

25. Não consigo entrar em contato com o supervisor da minha comarca, e agora?

Se houver alguma dificuldade de comunicação, entrar em contato com a Divisão de Gestão de Contratos para obter informações.

26. Mesmo após a comunicação do supervisor, a situação não foi resolvida no prazo de 24 horas. Que providências devo tomar?

Caso os inadimplementos não sejam corrigidos, o fiscal comunicará o fato ao Departamento de Gestão de Serviços Terceirizados, via sistema Mensageiro (listas: DASG - Gestão de Contratos, DASG – Divisão de Serviços de Asseio, DASG – Divisão de Vigilância e Controle de Acesso, DASG – Divisão de Serviços de Manutenção, DASG – Divisão de Atendimento Interno e DASG – Divisão de Serviços de Copa), para que a contratada seja notificada da aplicação da glosa, abrindo-se prazo de 3 dias, a contar da notificação, para apresentar justificativa. Os telefones encontram-se na seção “Contatos Importantes” deste Manual.

27. O que fazer quando um empregado faltar?

O fiscal deve imediatamente comunicar ao supervisor acerca da falta, sob pena de responsabilidade administrativa. A empresa tem o prazo de até 3 horas, a partir da comunicação de falta, para a substituição. O fato será notificado, por meio do atesto, no dia 5 do mês subsequente.

Na substituição, cabe ao fiscal verificar a regularidade da documentação e da credencial do funcionário substituto, comprovando a contratação e os mesmos requisitos do titular.

28. E se for uma falta justificada?

A contratação da prestação dos serviços é celebrada por posto de serviço e não por empregado, de forma que, caso este não possa comparecer ao posto, cabe à empresa substituí-lo por outro prestador de serviços.

Qualquer falta, justificada ou não, implica a responsabilidade da empresa em substituir o prestador de serviços ligado ao posto. Desta forma, somente é considerada falta de prestador de serviços quando houver posto descoberto. Contudo, este fato ainda precisa ser notificado, por meio do atesto.

29. A cidade está com paralisação total de ônibus. Ainda é imprescindível a substituição?

Segundo cláusula contratual, é de obrigação da empresa “responsabilizar-se pelo transporte de seus empregados, em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações onde se faça necessária a execução de serviços em regime extraordinário”. Portanto, os postos devem ser cobertos independentemente de influência externa e, ainda, é imprescindível a substituição.

30. Um funcionário está sendo insubordinado, o que devo fazer?

Os problemas de insubordinação cometida por prestador de serviços durante a execução do contrato devem ser notificados imediatamente aos supervisores das empresas contratadas.

31. E se a insubordinação ou falta provier do próprio supervisor?

Caso a insubordinação ou falta seja observada provinda dos próprios supervisores, tempestivamente, o fato deve ser notificado ao preposto da empresa e à Divisão de Gestão de Contratos do Departamento de Gestão de Serviços Terceirizados.

32. Como fiscal de serviços de limpeza, eu sou responsável pela solicitação dos materiais de limpeza?

Sim. Cabe ao fiscal técnico dos serviços, após rigoroso levantamento do material a ser solicitado, solicitar os materiais especificados no Termo de Referência, mensalmente, por e-mail, até o dia 10 de cada mês, para a empresa contratada, os materiais de limpeza a serem utilizados no mês subsequente. Deve ainda conferir junto quando dado o recebimento dos mesmos.