

# ***GUIA PRÁTICO DO FISCAL TÉCNICO***

## ***SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA***



Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ.  
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE  
SERVIÇOS TERCEIRIZADOS  
ASSESSORIA JURÍDICA  
2014/2015**

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>FISCAL DO CONTRATO.....</b>	<b>3</b>
<b>VIGILANTES.....</b>	<b>5</b>
REQUISITOS.....	5
UNIFORMES E EQUIPAMENTOS .....	5
Vigilante Desarmado .....	6
Vigilante Armado .....	6
JORNADA DE TRABALHO .....	7
Posto Armado.....	7
Posto Desarmado.....	7
OBRIGAÇÕES.....	7
VEDAÇÕES.....	8
ATRIBUIÇÕES.....	9
Fiscalização .....	9
Troca de Turnos .....	9
Controle de Materiais e Equipamentos.....	9
Vigilância Eletrônica .....	9
Controle e Circulação de Pessoas.....	9
Posto em Geral.....	10
Situações de Risco.....	10
Rotina Diária.....	11
<b>SUPERVISOR.....</b>	<b>12</b>
UNIFORMES E EQUIPAMENTOS .....	12
ATRIBUIÇÕES.....	12
Atribuições Gerais .....	12
Fiscal .....	13
Posto de Trabalho .....	13
<b>PREPOSTO .....</b>	<b>14</b>
<b>SUBSTITUIÇÃO DE FALTAS .....</b>	<b>15</b>
<b>MATERIAIS DE CONSUMO E BENS PERMANENTES .....</b>	<b>16</b>
MATERIAIS DE CONSUMO.....	16
BENS PERMANENTES.....	16
<b>ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS .....</b>	<b>17</b>
<b>ATESTOS .....</b>	<b>19</b>
<b>CONTATOS IMPORTANTES .....</b>	<b>20</b>
<b>PERGUNTAS E RESPOSTAS .....</b>	<b>22</b>

# 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 vigilância** 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.



# VIGILANTES

Os vigilantes são prestadores de serviços contratados pela empresa para executar os serviços dentro das unidades do Tribunal de Justiça.

## REQUISITOS

Os prestadores de serviços devem ser subordinados somente à empresa e precisam atender aos seguintes requisitos:

- Ser **brasileiro**.
- Ter idade mínima de **21 anos**.
- Instrução mínima correspondente ao **5º ano do ensino fundamental** (antiga 4ª série do primeiro grau).
- **Quitação com as obrigações militares e eleitorais**.
- **Atestado médico** de aptidão física, mental e psicotécnico compatíveis ao exercício das funções.
- **Certificado do curso de formação/reciclagem de vigilantes** expedido por instituição devidamente habilitada e reconhecida com a respectiva data de validade.
- **Certidão** dos setores de distribuição do foro criminal da **Justiça Estadual e Federal**.
- **Certidão negativa de antecedentes criminais** da Justiça Estadual e Federal.
- **Carteira nacional de vigilante** emitida pela Polícia Federal.

## UNIFORMES E EQUIPAMENTOS

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** do Tribunal de Justiça **verificar a necessidade** de troca.
- **Obrigatoriamente a cada 6 meses** (salvo os sapatos ou coturnos, que devem ser substituídos a cada ano).
- 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.

A empresa deve manter obrigatoriamente os **materiais e os equipamentos em pleno funcionamento**, inclusive promovendo a substituição no caso de deterioração e/ou quebras.

É obrigatório o vigilante apresentar-se devidamente munido de crachás de identificação da empresa contendo nome, foto e função exercida, bem como utilizando uniformes nas quantidades e especificações a seguir.

## VIGILANTE DESARMADO

- Calça comprida.
- Camisa de mangas curtas.
- Coturno, meio couro e meio lona, leve, com zíper.
- Cinto de nylon.
- Jaqueta de frio com emblema.
- Apito de metal com cordão.
- Bastão eletrônico de ronda.
- Cassetete tipo tonfa.
- Porta cassetete.
- Capa de chuva plástica impermeável em PVC forrado ou forro em trevira, com capuz e mangas comuns.

## VIGILANTE ARMADO

- Calça comprida.
- Camisa de mangas curtas.
- Coturno, meio couro e meio lona, leve, com zíper.
- Cinto de nylon.
- Jaqueta de frio com emblema.
- Apito de metal com cordão.
- Bastão eletrônico de ronda.
- Cassetete tipo tonfa.
- Porta cassetete.
- Colete à prova de balas, ajustável, composto por colete e placa balística, no padrão instituído na legislação vigente.
- Revólver calibre 38, 6 tiros, cano de 4 polegadas, com carregador reserva, ambos com munição tipo SP+P.
- Cinto com coldre e baleiro.
- Capa de chuva plástica impermeável em PVC forrado ou forro em trevira, com capuz e mangas comuns.

Os vigilantes devem **utilizar os equipamentos de forma correta**, conforme orientações recebidas pela empresa, observando:

- Portar a **arma de fogo somente no coldre**, mantendo-o com o fecho de segurança sempre travado, **utilizando-a somente em legítima defesa**, própria ou de terceiros, e na **necessidade de salvaguardar o patrimônio**, instalações, autoridades, servidores, funcionários terceirizados, **depois de esgotados todos os outros meios para a solução do problema**.
- Adotar todas as demais **precauções e cuidados, indispensáveis ao manuseio do armamento**, de acordo com o treinamento específico e orientações recebidas.
- **Não substituir em nenhuma hipótese a munição recebida.**
- **Monitorar o alarme e/ou sistema de CFTV** do Tribunal de Justiça, quando existentes, acionando as autoridades judiciária e policial local nas hipóteses de constatação de disparo ou qualquer outra situação que demande averiguação,

registrando as ocorrências de disparo em livro próprio e cientificando o preposto da Contratada.



## **JORNADA DE TRABALHO**

O fiscal deve ficar atento ao **cumprimento da jornada de trabalho dos vigilantes**.

**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 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.

***É PROIBIDA a prorrogação de jornada (dobra)!***

## **POSTO ARMADO**

- Escala de 12x36.
- Posto diurno: das 7h às 19h.
- Posto noturno: das 19h às 7h.
- De segunda a domingo, inclusive feriados.

## **POSTO DESARMADO**

- Posto diurno: das 7h às 22h.
- Jornada diária de 8h48min.
- Jornada de 44 horas semanais (dependendo da determinação específica do fiscal técnico de cada unidade).

## **OBRIGAÇÕES**

O fiscal do contrato deve observar se os empregados cumprem os requisitos a seguir:

- **Cumprir estritamente a assiduidade do posto de trabalho.** Em caso de falta, comunicar ao supervisor com antecedência.

- Assumir o posto **devidamente uniformizado e de posse dos instrumentos** necessários à consecução do trabalho.
- Apresentar-se ao trabalho **sempre limpo**, barbeado, cabelos cortados/aparados, unhas cortadas.
- As mulheres devem ter os **cabelos curtos ou presos** e as unhas aparadas. A utilização de maquiagem deve ser discreta.
- **Manter o uniforme limpo e passado e os sapatos ou coturnos engraxados.**
- **Usar uniforme somente quando em efetivo serviço.**
- **Manter-se sempre com uma postura correta, portando em lugar visível o crachá de identificação.**
- **Zelar pelo patrimônio** colocado à sua disposição para a realização do serviço.
- **Respeitar o supervisor** designado pela empresa para acompanhamento dos serviços.
- **Manter sigilo** em razão do posto ocupado, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão do trabalho.
- **Entrar em áreas reservadas apenas em casos de emergência ou quando autorizado.**
- **Guardar seus objetos pessoais em armário** fornecido pela empresa.
- **Manter limpo o seu ambiente de trabalho** e zelar pelas boas condições de higiene do local.



## **VEDAÇÕES**

É **PROIBIDO** aos vigilantes:

- **Executar serviços administrativos** para a empresa (como entrega de vales-transportes, fazer pagamentos a outros empregados, selecionar e/ou contratar pessoal).
- **Realizar qualquer tipo de atividade comercial nas dependências do Tribunal de Justiça.**
- **Fazer tarefas fora dos limites previstos em suas atribuições.**
- **Permanecer em grupos conversando com visitantes, colegas ou servidores.**
- **Retornar às atividades nas dependências do Tribunal se cometer falta disciplinar grave ou se declarado inapto para as funções.**



## ATRIBUIÇÕES

O fiscal deve precisa acompanhar e verificar se o vigilante cumpre com suas funções e atribuições adequadamente.

### FISCALIZAÇÃO

- **Fiscalizar e impedir a entrada de prestadores de serviço após o horário de expediente**, inclusive feriados e finais de semana, sem a devida autorização e registro.
- **Fiscalizar e controlar o ingresso de autoridades, servidores e estagiários após o horário de expediente**, inclusive nos feriados e finais de semana, bem como efetuar o devido registro em livro próprio.
- **Fiscalizar a entrada e saída de veículos** nas instalações que possuam estacionamento próprio, identificando o motorista e conferindo a placa do veículo, seja oficial ou particular, inclusive o número de passageiros, bem como a autorização para utilização do local.

### TROCA DE TURNOS

**Repassar aos vigilantes que estiverem assumindo o posto todas as orientações** recebidas e em vigor e também eventuais irregularidades observadas nas instalações e suas imediações.



### CONTROLE DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

- **Controlar a entrada e saída de materiais e equipamentos**, observando que os bens patrimoniais sob o domínio do Tribunal somente serão liberados após vistoria e mediante apresentação do formulário próprio, devidamente autorizado pela Direção da Secretaria, sendo imprescindível a sua descrição e número patrimonial.

### VIGILÂNCIA ELETRÔNICA

- **Acompanhar constantemente os monitores de vigilância eletrônica**, comunicando imediatamente ao supervisor e ao fiscal quaisquer fatos ou ação considerada anormal, reduzindo a termo em registro próprio toda e qualquer ocorrência verificada em seu turno.

### CONTROLE E CIRCULAÇÃO DE PESSOAS

- **Receber de maneira educada o público em geral**, permitindo a entrada de pessoas previamente autorizadas e/ou identificadas, salvo por decisão ou

autorização expressa, orientando a recepção para fazer o cadastro e/ou pegar o crachá de visitante.

→ **Proibir a aglomeração de pessoas junto ao seu posto**, comunicando o fato ao fiscal técnico e/ou ao supervisor da contratada.

→ **Não criar embaraços à entrada de pessoas, sob a argumentação de que estejam mal vestidas ou descalças**, desde que se identifiquem e atendam aos preceitos de boa conduta e urbanidade, não confundindo humildade com marginalidade.

→ **Não permitir a entrada de qualquer pessoa que:**

→ Esteja **embriagada** ou sob efeito de drogas.

→ Apresente condição visível de **instabilidade emocional**, submetendo o fato à apreciação da Administração para avaliar a possibilidade do acesso ou o imediato encaminhamento para avaliação policial ou médica, se for o caso;

→ Esteja exercendo qualquer tipo de **atividade comercial**, salvo se autorizada.

→ Esteja com **traje incompatível** com o ambiente de trabalho, salvo quando ficar caracterizada situação de emergência, com potencial risco de morte e reconhecida necessidade de pronto atendimento/socorro médico.

→ Esteja **portando arma** de qualquer natureza, ressalvadas as ações policiais no caso de flagrante delito e outras situações previstas nas normas internas do contratante.

→ **Abordar as pessoas, servidores e estagiários em circulação no interior das instalações que não estejam usando crachá de identificação**, procedendo conforme regras internas e procedimentos repassados pela Administração.

→ **Permitir o acesso do cão guia** de deficiente visual, mediante apresentação da carteira de identificação e do cartão de vacinação do animal.

→ Permitir às **pessoas com deficiência a preferência de trânsito e acesso**, procurando orientá-las, acompanhá-las e ajudá-las quando for o caso.

## **POSTO EM GERAL**

→ **Proibir que servidores e outros prestadores de serviço guardem objetos estranhos ao serviço no posto de trabalho.**

→ **Impedir a fixação de panfletos ou cartazes** nos murais, paredes, pilastras, vidraças, janelas e outros espaços, salvo se houver prévia autorização.

→ **Recolher quaisquer objetos e/ou valores achados e perdidos** nas dependências do Tribunal de Justiça, providenciando, com o devido registro, sua imediata remessa à Direção do Fórum.

→ **Comunicar imediatamente à Administração qualquer desconformidade** verificada, inclusive de ordem funcional para que sejam adotadas as providências necessárias a sua regularização.

→ **Receber ou realizar ligações telefônicas no estrito cumprimento de suas atividades.**

## **SITUAÇÕES DE RISCO**

→ Nos casos de incêndio, **acionar os dispositivos de segurança e os Brigadistas.**

- Em casos de incêndio ou qualquer fato que coloque em risco os usuários, os serviços, o patrimônio e a instituição com um todo, dar imediato **conhecimento ao fiscal técnico e ao preposto** da contratada.
- Se necessário, **acionar imediatamente o Corpo de Bombeiros e a Polícia Militar** pelo telefone e apoiar a prestação dos primeiros socorros às possíveis vítimas.
- **Manter afixado em local visível o número dos telefones das instituições mencionadas.**
- **Colaborar com as Polícias Civil, Militar e Federal**, quando de ocorrência de ordem policial dentro das instalações do Tribunal, facilitando o máximo possível suas atuações.
- Fornecer, quando solicitado, ao setor competente do contratante os **relatórios e informações** necessárias à elucidação dos fatos e ocorrências.
- **Auxiliar na execução do plano de abandono/evacuação das instalações.**

### **ROTINA DIÁRIA**

- **Executar as rondas diárias**, conforme a orientação recebida pela empresa, com o objetivo de **verificar todas as dependências das instalações**, adotando os cuidados e providências necessários ao perfeito desempenho das funções de seus integrantes e à manutenção da tranquilidade.
- **Inspecionar**, após o encerramento do funcionamento das unidades, exceto aqueles com orientação em contrário, corredores internos das edificações, **desligar a iluminação** e/ou os equipamentos encontrados em funcionamento, **fechar portas e janelas deixadas** abertas, anotando as irregularidades em formulário próprio.



# SUPERVISOR

A função do supervisor é acompanhar, fiscalizar e orientar o correto uso dos uniformes, equipamentos, armamento e materiais, promovendo a substituição e reposição quando necessário.

Nas comarcas do interior não há supervisor, apenas preposto.

O supervisor deve atender aos mesmos requisitos dos vigilantes, todavia a escolaridade exigida é Ensino Médio Completo.

## UNIFORMES E EQUIPAMENTOS

**Devem ser substituídos:**

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

**O uniforme do supervisor é composto por:**

- Paletó.
- Calça comprida.
- Camisa de mangas compridas.
- Gravata lisa.
- Sapato social de couro preto.
- Par de meias.
- Cinto de couro.

## ATRIBUIÇÕES

### ATRIBUIÇÕES GERAIS

- **Apresentar-se, até 10 dias úteis após a assinatura do contrato, às Direções dos Fóruns para receber orientações dos fiscais técnicos** acerca dos detalhes e das características de funcionamento de cada unidade.
- **Usar de forma ostensiva o seu crachá de identificação.**
- **Cumprir rigorosamente seus horários de serviço.**
- **Manter respeito perante todos os representantes do Tribunal de Justiça.**
- **Conhecer as missões de cada posto ocupado por empregados da empresa**, de acordo com as orientações da Administração.
- **Fiscalizar e ministrar orientações necessárias aos empregados**, tomando as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas, reportando-se ao fiscal quando houver necessidade.
- **Permanecer constantemente atento ao seu serviço** observando e fiscalizando todas as movimentações.
- Manter atualizados os números de telefones e/ou endereço eletrônico (e-mail) da empresa, bem como o nome e contato do preposto.

## FISCAL

- **Submeter ao fiscal do contrato a relação nominal dos empregados em atividade** nas dependências do local da prestação dos serviços, mencionando os respectivos endereços e telefones residenciais, comunicando qualquer alteração sempre que ocorrida.
- **Comunicar, obrigatória e imediatamente ao fiscal técnico do contrato sempre que houver demissão, substituição, deslocamento ou transferência** de qualquer um dos empregados que prestarem serviços e, sob nenhuma hipótese, deixar os postos vagos.
- **Manter o Tribunal de Justiça informado sobre a ocorrência de fatos que possam interferir, direta ou indiretamente, na regularidade do contrato ou dos serviços prestados**, adotando providências para correção das falhas detectadas, a fim de manter o controle de qualidade dos serviços executados, reportando-se ao fiscal do contrato quando houver necessidade.
- **Manter quinzenalmente contato telefônico com o fiscal técnico do contrato**, para fins de aferição da qualidade do atendimento dos serviços.
- **Definir com anuência do fiscal técnico do contrato os horários de intervalos para refeições dos empregados contratados**, observados o Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.
- **Apresentar ao fiscal técnico do contrato a relação das armas de fogo e as cópias autenticadas dos respectivos “registros de arma” e “porte de arma”**, que serão utilizadas pela mão de obra empregada.

## POSTO DE TRABALHO

- **Registrar e controlar, diariamente, a pontualidade dos empregados**, observados os intervalos de trabalho previstos na CLT e encaminhar, quando solicitado, cópia desse controle ao fiscal ou gestor, bem como as ocorrências.
- **Manter a mão de obra informada sobre as orientações e procedimentos** passados pela contratada e pelo contratante.
- **Instruir os seus empregados através de cursos ou palestras quanto à prevenção de incêndios e acidentes de trabalho, redução de consumo de energia elétrica, água e produção de resíduos sólidos.**
- **Realizar periodicamente programas de treinamento e aperfeiçoamento**, observadas as normas ambientais vigentes.
- **Receber, ouvir e dar solução às reivindicações apresentadas pelos empregados da contratada**, procurando sempre dar retorno aos questionamentos.
- **Acompanhar, fiscalizar e orientar o correto uso dos uniformes, equipamentos, armamento e materiais** promovendo a substituição e reposição quando necessário.
- **Fiscalizar, controlar e orientar, constante e permanentemente, o correto uso e manutenção das armas**, impedindo o manuseio indevido por parte dos empregados da empresa.
- **Realizar e atestar, semestralmente, a limpeza e revisão do armamento.**
- **Impedir comportamentos incompatíveis** com a prestação de serviço contratado.
- **Adotar todas as providências para sanar desconformidades**, estando à disposição dos empregados para resolver os problemas relativos ao trabalho.
- **Providenciar a cobertura dos postos faltantes do dia.**
- **Fiscalizar a apresentação e o preenchimento dos livros e formulários utilizados pela vigilância.**

## **PREPOSTO**

O preposto é o representante da empresa que deve visitar os locais de trabalho, no mínimo uma vez por mês, para supervisionar se os serviços estão sendo prestados com qualidade.

Também é sua função **receber instruções e orientar sobre a prestação dos serviços**, tomando providências para **correção das desconformidades**.

As **visitas do preposto deverão ser atestadas** pelo Juiz de Direito Diretor do Fórum ou pelo fiscal por ele designado em documentos contendo a data, assinatura e relato das principais ocorrências do período.

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

## SUBSTITUIÇÃO DE FALTAS

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

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

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

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

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

## **MATERIAIS DE CONSUMO E BENS PERMANENTES**

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

### **MATERIAIS DE CONSUMO**

- **Livro** para anotação de ocorrências, contendo 100 folhas pautadas.
- **Caneta** esferográfica.
- **Bloco de rascunho**.
- **Kit de primeiros socorros** contendo (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**

- **Equipamentos de intercomunicação e comunicação**, composto por rádio profissional licenciado pela Anatel.
- **Lanterna vigilight** ou similar, de mão, tipo farolete, com lâmpada halógena de 55W, tensão de carregador 110V/220V, peso máximo de 3,6kg.
- **Roupeiro de aço**, portas grandes, com pintura antiferrugem e total de portas suficientes ao número de empregados, sendo uma porta para cada, com fechadura (à chave) ou pitão para cadeado.

# ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

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

- **Finalidade:** Executar os serviços de vigilante armado/desarmado, segurança bombeiro/brigadista e supervisor com eficácia dentro das 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 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 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 (Mensajeiro: 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 (Mensajeiro: aalg)

Lista Mensageiro: DASG – Diretoria

Telefone: (41) 3200-2080

### **DIVISÃO DE GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES DE EMPREGADOS TERCEIRIZADOS**

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

E-mail: [terceirizados.dgst@tjpr.jus.br](mailto:terceirizados.dgst@tjpr.jus.br)

Telefone: (41) 3200-3145



## PERGUNTAS E RESPOSTAS



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

**1. Qual é a jornada de trabalho dos postos de serviços de vigilância armada?**

A jornada de trabalho será em escala de 12x36. Nos postos diurnos será das 7h às 19h e nos postos noturnos será da 19h às 7h de segunda a domingo, inclusive feriados.

**2. Qual é a jornada de trabalho dos postos de serviços de vigilância não armada?**

A jornada de trabalho será no período diurno, entre as 7h e às 22h, totalizando 44 horas semanais, dependendo da escala que cada fiscal técnico determinará em sua unidade.

**3. É possível a convocação de posto de vigilância não armada de 44 horas semanais para atender demandas fora da jornada de trabalho?**

Sim, é possível desde que haja necessidade. Porém, deverá seguir o regime de compensação dentro da mesma semana e não exceder as 44 horas semanais, 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.

**4. O contrato veda a prorrogação da jornada de trabalho (dobra), mas o que se entende por dobra?**

Entende-se por dobra quando o vigilante não descansou as 36 horas da qual tem direito.

**5. É permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra) dos postos de serviços de vigilância armada?**

Não é permitida, pois o vigilante armado trabalha em escala 12x36, não podendo cobrir posto de outro vigilante durante as 36 horas destinadas ao seu descanso.

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

Quando o supervisor da contratada não desempenhar corretamente sua fiscalização o fiscal deve solicitar sua substituição, conforme estabelecido no contrato.

**7. Como devo informar o Tribunal de Justiça sobre eventual desconformidade cometida pela empresa?**

A comunicação será encaminhada por mensageiro à Lista DASG – Gestão de Contratos, informando o mensageiro e o telefone do responsável pela fiscalização dos serviços na unidade. Caso haja substituição provisória ou não desse servidor, o DASG deve ser imediatamente comunicado.

**8. Se houver falta no posto de vigilante, o que devo fazer?**

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

**9. Se mesmo após a comunicação sobre a falta no posto de serviço não ocorrer à substituição e o posto permanecer descoberto, o que faço?**

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

**10. O que devo anotar no livro mensal?**

Deverá anotar todas as desconformidades cometidas pelos funcionários da contratada e anotar as datas em que os problemas foram resolvidos.

**11. 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, bem como 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.

**12. 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.

**13. 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, além de providenciar para que sejam corrigidas as desconformidades, repassando orientações corretivas, em caráter particular.

**15. Quando e como devo encaminhar o atesto?**

O atesto deverá ser encaminhado no 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviços, informando as faltas ocorridas, substituídas ou não, preenchendo o formulário eletrônico na intranet através do endereço: <<http://portal.tjpr.jus.br/portletforms/frm.do?idFormulario=162>>.

**16. 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, assim como as faltas não substituídas.

**17. Qual o prazo da empresa para substituir um posto descoberto? Devo avisar imediatamente?**

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

**18. Caso o preposto ou os empregados da contratada tenham dúvida sobre a execução dos serviços a ser prestado o que devo fazer?**

Deve prestar as informações e os esclarecimentos que solicitados pelo preposto ou pelos empregados da contratada acerca da forma de execução do serviço contratado.

**19. O que devo fazer se o vigilante exercer função diversa da qual foi contratado, como atender telefone, digitalizar documentos ou qualquer outra atribuição extracontratual?**

Deverá comunicar ao supervisor para cessar a atividade que o vigilante estiver exercendo, pois é proibido que os prestadores de serviços acumulem outra função, evitando uma eventual Reclamatória Trabalhista.

**20. Se o vigilante descumprir o horário de trabalho, seja no caso de atrasos ou saídas antecipadas, como devo agir?**

Deve notificar imediatamente o supervisor da empresa contratada e, caso tal medida seja ineficaz, comunicar o fato à Divisão de Gestão de Contratos do Departamento de Gestão de Serviços Terceirizados.

**21. O que fazer se um vigilante armado não estiver portando a sua arma?**

Avisar imediatamente o supervisor para que providencie a arma para o vigilante, de modo que não fique desarmado, e anotar a desconformidade no livro de ocorrências.

**22. O que fazer se um vigilante estiver fora do posto de trabalho e estiver prestes a acontecer alguma situação de risco e o supervisor não estiver próximo?**

Em situações de risco o fiscal deve falar diretamente com o vigilante, pois é função dele permanecer e proteger o posto de trabalho, em seguida avisar o supervisor e anotar a desconformidade no livro de ocorrências.

**23. O que fazer se o vigilante que estiver sem algum item do uniforme alegar que não foi fornecido pela empresa?**

Comunicar ao supervisor e à Divisão de Gestão de Contratos quaisquer incidentes ocorridos no serviço, assim como quaisquer desconformidades relativas ao equipamento que utiliza, em especial quanto ao armamento, munições e colete à prova de balas, não se eximindo o empregador do dever de fiscalização.

**24. Em caso de chuva o vigilante pode fazer a ronda normalmente?**

Sim, o vigilante deve fazer a ronda normalmente, pois na entrega dos uniformes recebeu uma capa de chuva plástica impermeável, própria para dias chuvosos.

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

**26. Quando a empresa deve realizar e atestar a limpeza do armamento?**

A empresa deve realizar e atestar, semestralmente, a limpeza e revisão do armamento.

**27. Como fiscalizo as armas que os vigilantes armados utilizam?**

A empresa deve apresentar ao fiscal técnico a relação das armas de fogo e as cópias autenticadas dos respectivos “registro de arma” e “porte de arma”, que serão utilizadas pelos vigilantes armados.