

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA:
RECEPCIONISTA

Direção envia, mensalmente, para a DIAFO, informando se a execução do serviço foi satisfatória ou insatisfatória. Este formulário é essencial para que sejam atestados os serviços fiscalizados pela Divisão de Apoio a Foros Regionais e do Interior.

O BCC está disponível através do caminho:

[INTRANET > INSTITUCIONAL > SISTEMA DE GESTÃO > DOCUMENTAÇÃO DOS SISTEMAS DE GESTÃO > TEMPORÁRIOS-TEMP > DGLOG > TEMP-DGLOG-DIAFO-001](#)

Havendo dúvidas ligar para (21) 3133-7667 / 7664 / 7670 / 7669.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA

Nesta Corte, os contratos de prestação de serviços de mão de obra especializada abrangem os seguintes profissionais: recepcionista, ascensorista, zelador, motorista, telefonista e operador de tráfego.

Recepcionista

A recepcionista tem como atribuições:

- > Atuar, com urbanidade e interesse junto ao público, prestando, com celeridade, informações corretas;
- > Realizar telefonemas, preencher formulários, manualmente ou através de digitação, afixar cartazes informativos nos quadros localizados no hall dos elevadores e por demais atividades necessárias à boa orientação e atendimento ao público;
- > Solicitar à supervisão que encaminhe ao posto em que se encontra uma das profissionais, com conhecimento em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS, sempre que houver necessidade para o bom atendimento (nos prédios onde houver esta profissional);
- > Manter-se sempre atualizada em relação aos endereços das

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA: ASCENSORISTA

serventias, às áreas de trabalho e pessoas, evitando, assim, erros de encaminhamento;

- > Organizar e orientar o público no acesso a setores onde o ingresso se dê através de filas;
- > Observar a entrada e a saída de pessoas, bens móveis, materiais de consumo, relatando imediatamente à Direção do Fórum qualquer anormalidade;
- > Informar imediatamente à Direção do Fórum quaisquer situações que possam comprometer a boa circulação ou a segurança do público no interior das instalações do PJERJ, tais como lâmpadas queimadas, piso molhado, etc.
- > Permanecer no posto de serviço durante toda a jornada de trabalho, ausentando-se apenas quando substituídas por outra profissional devidamente designada pela supervisão;
- > Comunicar imediatamente à supervisora, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem operacional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
- > Atender a eventos oficiais do PJERJ;
- > Nunca entrar em atrito ou confronto, de qualquer natureza, com outros funcionários, servidores ou visitantes da casa, buscando em caso de dúvida ou de falta de competência para decidir sobre certas questões, o apoio e orientação da supervisora, repassando-lhe o problema;
- > Assumir o Posto, devidamente uniformizada e com aparência adequada (maquiada, cabelos presos arrumados, em coque, unhas limpas, esmaltadas ou não).

Ascensorista

O ascensorista tem como atribuições:

- > Verificar o funcionamento do elevador;
- > Controlar a quantidade e o peso das pessoas ou mercadorias a transportar, baseando-se nas imposições legais quanto à

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA: ZELADOR

lotação e à tonelagem permitidas, garantindo a segurança dos passageiros e das cargas;

- > Impedir, nos elevadores direcionados ao público, o ingresso de pessoas transportando líquidos que não estejam em recipientes vedados, bem como o consumo de bebidas ou de qualquer outro alimento nos interiores dos elevadores;
- > Permanecer no posto de serviço durante toda a jornada de trabalho, ausentando-se apenas quando substituídos por outro profissional devidamente designado por meio de supervisão;
- > Comunicar imediatamente ao supervisor qualquer anormalidade relativa ao funcionamento do aparelho para que sejam adotadas as providências necessárias;
- > Assumir o posto, devidamente uniformizado, barbeado, cabelos aparados e com aparência adequada;
- > Atender com urbanidade todos os usuários;
- > Não entrar em atrito de qualquer natureza com os usuários, buscando apoio e orientação junto à supervisão em caso de necessidade;
- > Zelar pelo bom funcionamento e limpeza interna do elevador, garantindo as condições de segurança e higiene.

Zelador

O zelador tem como atribuições:

- > Informar à Direção do Fórum sobre a necessidade de serviços de manutenção e/ou requisição de pessoal habilitado, tomando as providências emergenciais cabíveis até a chegada dos profissionais para a realização dos serviços;
- > Observar a entrada e a saída de pessoas, bens móveis, materiais de consumo e expediente, relatando imediatamente à Direção do Foro qualquer anormalidade;
- > Assegurar o asseio e a segurança do prédio e o bem-estar de seus ocupantes, através da constante verificação das condições

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA: ZELADOR

das instalações e de limpeza;

- > Prestar serviços de apoio, tais como entrega de chaves, controle e manutenção de bomba-d'água, solicitar limpeza de caixa-d'água realização de pequenos (exceto na parte elétrica), reparos, recebimento e entrega a EBCT (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos) das correspondências e malotes, procedendo à distribuição deles aos setores de destinação;
- > Realizar vistoria permanente nas instalações hidráulicas e elétricas e reportar imediatamente a ocorrência de avarias e desperdícios para que a Direção encaminhe as providências relativas ao reparo e às correções de conduta, sendo permitido que o profissional abra Ordem de Serviços;
- > Zelar pela boa conservação das áreas internas e externas, observando a execução dos serviços de limpeza, inclusive dos serviços de controle de pragas (descupinização, desratização e dedetização), relatando, imediatamente, à Direção do Fórum qualquer irregularidade reincidente;
- > Zelar pela conservação das ferramentas e equipamentos sob sua responsabilidade;
- > Providenciar, sempre que necessário e determinado pela Direção do Fórum, a abertura do prédio nos finais de semana e feriados, respeitados os limites atinentes à jornada de trabalho, mediante compensação das horas trabalhadas ou pagamento de horas extras desde que autorizados previamente pelo fiscal;
- > Realizar pequenos reparos hidráulicos e de restauração;
- > Apoiar as tarefas de transporte, remanejamento e arrumação de móveis, montagem e desmontagem, bem como outros objetos entre as dependências;
- > O zelador deverá executar, além das atividades típicas acima elencadas, outras que guardem relação com a natureza do serviço de zeladoria para atender da melhor forma as necessidades prediais, conforme avaliação da Direção do Fórum;

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA:
MOTORISTA

- > Atender com urbanidade todos os usuários.

Pedido de horas extras para o zelador

A Direção do Fórum deve solicitar, com antecedência, ao Fiscal, autorização para que o profissional receba horas extras para acompanhar serviços realizados no Fórum aos domingos e feriados, respeitado o quantitativo mensal de horas previstos em contrato (através do e-mail diafo.sefig@tjrj.jus.br).

Motorista

O motorista tem como atribuições:

- > Prestar o serviço em viaturas do tipo passeio e utilitários disponibilizados pelo PJERJ, mediante as Solicitações de Transportes, transportando passageiros, cargas, equipamentos, de acordo com o destino solicitado, conforme cronograma de execução;
- > Zelar pela conservação da viatura e comunicar, por escrito, em livro apropriado, eventuais falhas, mecânicas, a fim de assegurar seu perfeito estado de funcionamento, sob pena de negligência, responsabilizando-se pela integridade dos veículos;
- > Não transportar terceiros ou cargas, sem expressa autorização da DIATE ou da Autoridade Competente em cada Comarca do Interior, Fórum Regional e CFC;
- > Demonstrar perícia, conhecimento e obediência às regras de trânsito, bem como àquelas contidas no Código Nacional de Trânsito;
- > Ter extremo cuidado com o patrimônio do PJERJ, zelando pelo bom andamento do serviço e adotando as medidas cabíveis na prevenção ou solução de qualquer incidente para garantia à segurança dos passageiros, dos transeuntes, e de outros veículos, comunicando imediatamente ao Fiscal do Contrato ou ao responsável em cada Comarca qualquer

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA:
OPERADOR DE TELEMARKETING / TELEFONISTA

anormalidade verificada;

- > Apresentar comportamento compatível com este Poder Judiciário, agindo com presteza, urbanidade e cordialidade, zelando pela boa aparência, resguardando a instituição de práticas ou atitudes que comprometam a boa imagem do PJERJ, mantendo permanente controle e guarda das viaturas e não permitindo o acesso aos veículos de pessoas não autorizadas;
- > Manter sigilo sobre qualquer informação obtida em razão do cargo ocupado;
- > Assumir o Posto, devidamente uniformizado, barbeado, cabelos aparados, e com aparência adequada.

Operador de telemarketing / telefonista

O operador de telemarketing / telefonista tem como atribuições:

- > Atender aos chamados telefônicos que chegam aos postos de atendimento, registrando as informações acerca das solicitações de serviço e consultando, se necessário, o Manual de Procedimento ou outras fontes de informação;
- > Prestar informações aos usuários que contatam um dos postos de atendimento acerca do andamento das suas solicitações;
- > Manter o supervisor informado acerca de quaisquer ocorrências extraordinárias;
- > Informar ao supervisor a ocorrência de falhas nos sistemas que auxiliam suas atividades;
- > Permanecer no posto de serviço durante toda a jornada de trabalho, ausentando-se apenas quando substituído por outro profissional devidamente designado por meio de coordenação;
- > Atender com educação e presteza ao público em geral.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA:
ORIENTADOR DE TRÁFEGO

Orientador de tráfego

O orientador de tráfego tem como atribuições:

- > Controlar e guardar os veículos estacionados nas áreas próprias do PJERJ, conferindo a autorização de acesso do público circulante, mantendo a permanente segurança dos estacionamentos;
- > Cuidar da segurança dos veículos nos estacionamentos, atentando para a permanência de pessoas estranhas na área, visando evitar danos ou roubos nos mesmos;
- > Auxiliar os usuários no momento do estacionamento ou na saída dos veículos;
- > Atender com educação e presteza ao público em geral;
- > Comunicar imediatamente ao Supervisor, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências necessárias;
- > Efetuar a manobra dos veículos no interior dos estacionamentos, buscando a melhor acomodação nas vagas, quando necessário;
- > Solicitar identificação dos usuários que queiram utilizar os estacionamentos e garagens do PJERJ, somente permitindo o acesso àqueles previamente autorizados, mediante apresentação de cartão para estacionar;
- > Preencher os registros relacionados ao controle de entrada e saída de veículos e o relatório de serviço;
- > Assumir o posto, devidamente uniformizado, barbeado, cabelos aparados, e com aparência adequada;
- > Evitar sujeiras dentro e em torno das guaritas/postos, bem como a utilização de objetos estranhos ao estrito cumprimento do serviço;
- > Não se ausentar do posto antes da chegada da devida cobertura e/ou término do horário determinado para a prestação do serviço;
- > Ao chegar ao posto, receber e passar o serviço, citando

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

DEVOLUÇÃO DE COLABORADOR

POSTO DESCOBERTO: CONTRATAÇÃO DE COLABORADOR

todas as situações encontradas, bem como as ordens e orientações recebidas;

> Manter sigilo das informações da área de segurança obtidas em razão do cargo ocupado.

Devolução de colaborador

A devolução de colaborador se dá mediante a execução dos procedimentos a seguir:

- > Preparar justificativa para a devolução do trabalhador;
- > Preparar o relato das oportunidades oferecidas para melhorar o desempenho do trabalhador dispensado;
- > Enviar e-mail ao fiscal, com cópia para o Juiz Diretor, solicitando a devolução do trabalhador com a justificativa e a menção das oportunidades a ele oferecidas.

POSTO DESCOBERTO

Na hipótese de haver necessidade de cobertura eventual de um posto de trabalho descoberto, por motivo de atestado médico ou acidente de trabalho (até 15 dias), licença médica (INSS, acima de 15 dias) ou licença maternidade (4 meses), enviar e-mail ao fiscal do contrato, com cópia para o Juiz Titular do Fórum, informando o nome do referido colaborador e solicitando orientações para suprir a referida ausência.

Contratação de colaborador

A contratação de colaborador se dá mediante o encaminhamento do candidato, munido do respectivo currículo, à Empresa Contratada, para avaliação e possível aproveitamento no contrato.

Cabe destacar que para obter maiores informações a respeito da respectiva vaga é necessário contactar o DECOP, através do e-mail

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

POSTO DESCOBERTO

IMPORTANTE: DESVIO DE FUNÇÃO E HORA EXTRA

dglog.decop@tjrj.jus.br ou pelos telefones (21) 3133-7167.

IMPORTANTE

Desvio de função

É vedado determinar ou permitir que trabalhador terceirizado realize quaisquer tarefas que fujam das atribuições da sua categoria. Importante ressaltar, ainda, que o Ministério Público do Trabalho reiteradamente instaura procedimento investigatório em contratos formalizados com este Tribunal, onde vislumbra indícios de subordinação e pessoalidade. Configuram tais situações as práticas de lavar veículos, servir café, lavar louça e transportar e entregar processos, entre outras não previstas nos contratos.

Hora extra

A necessidade de prestação de serviços além do horário comum depende de previsão contratual e considerando que cada contrato tem sua configuração, a Direção do Fórum deverá entrar em contato com o fiscal para maiores esclarecimentos. Nos contratos em que é permitida a compensação, esta deverá obedecer à legislação vigente, estabelecida e coordenada pela Empresa Contratada.