



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Anexo10

SERVIÇOS DE APOIO AO CIDADÃO





SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	3
2	FOTOS.....	3
2.1	DISPOSIÇÕES	3
3	COPIADORA.....	3
3.1	DISPOSIÇÕES	4
4	DISPOSIÇÕES GERAIS	4



1 INTRODUÇÃO

Nas Unidades Fixas a prestação de serviços de apoio ao cidadão, englobando fotos e copiadora serão de responsabilidade da CONTRATANTE.

Nas Unidades Móveis a prestação de serviços de apoio ao cidadão, englobando fotos e copiadora serão de responsabilidade da CONTRATADA.

Os serviços serão prestados nas Unidades Fixas e Móveis, sendo que a área destinada para esta finalidade está descrita no leiaute referencial, Anexo 1 – Unidade Fixa. No caso das Unidades Móveis o serviço poderá ser prestado nas mesas de atendimento, de acordo com o fluxo de atendimento que será definido em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

2 FOTOS

Nas Unidades Fixas a CONTRATANTE será responsável pela exploração deste serviço, diretamente ou por terceiros, e deverá dimensionar os recursos necessários para atender toda a demanda diária da Unidade de Atendimento.

Nas Unidades Móveis deverá ser previsto ao menos um ponto para captação de imagens. E ser previstos pela CONTRATADA formas de reposição, em tempo hábil, de equipamentos que apresentarem problemas, de modo que o atendimento não seja prejudicado.

2.1 DISPOSIÇÕES

As atividades de prestação de serviços de fotos e afins obedecerão às seguintes disposições:

- O funcionamento dos serviços de fotos deverá ser oferecido em horário coincidente e limitado ao de operação da Unidade de Atendimento.
- A limpeza, manutenção e a conservação dos espaços ocupados e equipamentos utilizados na exploração dos serviços de fotos serão de responsabilidade exclusiva dos respectivos ocupantes, que se obrigam ainda a evitar a acumulação de detritos ou lixo e tomar as precauções necessárias à preservação da higiene.
- As áreas e os espaços ocupados, as instalações e as benfeitorias, deverão permanecer em perfeito estado de limpeza, manutenção e conservação.
- O lixo deverá ser colocado em recipientes apropriados, dentro das áreas e espaços ocupados.
- O dimensionamento da potência básica instalada de energia elétrica para exploração dos serviços de foto, de responsabilidade da CONTRATADA, deverá ser compatível com o previsto no projeto, de modo a não comprometer o funcionamento da Unidade de Atendimento e a prestação dos serviços de atendimento ao cidadão, cabendo à contratada.
- Os responsáveis pela exploração dos serviços de fotos responderão, por si, por seus empregados ou prepostos, exclusivamente, por danos pessoais e materiais causados a terceiros, decorrentes do consumo dos produtos e serviços ali oferecidos.

3 COPIADORA

A prestação dos serviços de reprografia nas Unidades Fixas será realizada pela CONTRATANTE ou por terceiros em conjunto com a exploração dos serviços de fotos.

Esse serviço não será prestado nas Unidades Móveis.

3.1 DISPOSIÇÕES

As atividades de prestação de serviços de reprografia obedecerão às seguintes disposições:

- O funcionamento dos serviços de reprografia deverá ser oferecido em horário coincidente e limitado ao de operação da Unidade de Atendimento.
- A limpeza, manutenção e a conservação dos espaços ocupados e equipamentos utilizados na exploração dos serviços de reprografia serão de responsabilidade exclusiva do respectivo ocupante, que se obriga ainda a evitar a acumulação de detritos ou lixo e tomar as precauções necessárias à preservação da higiene.
- As áreas e os espaços ocupados, as instalações e as benfeitorias, deverão permanecer em perfeito estado de limpeza, manutenção e conservação.
- O dimensionamento da potência básica instalada de energia elétrica para a exploração dos serviços de reprografia de responsabilidade da CONTRATADA, deverá ser compatível com o previsto no projeto, de modo a não comprometer o funcionamento da Unidade de Atendimento e a prestação dos serviços de atendimento ao cidadão usuário.
- Os responsáveis pela exploração dos serviços de reprografia responderão, por si, por seus empregados ou prepostos, exclusivamente, por danos pessoais e materiais causados a terceiros, decorrentes da utilização dos serviços.

4 DISPOSIÇÕES GERAIS

É dever dos responsáveis pela exploração dos serviços de apoio ao cidadão, por si, por seus empregados ou prepostos:

- Conduzir-se com atenção e urbanidade.
- Apresentar-se corretamente uniformizados e identificados, de maneira que não haja confusão com os uniformes adotados pela Unidade de Atendimento.
- Responder pela limpeza e conservação do local.

É expressamente proibido aos responsáveis pela exploração dos serviços de apoio ao cidadão, por si, por seus empregados ou prepostos:

- A permanência, nas áreas e espaços ocupados, em horários diferentes daqueles de operação da Unidade de Atendimento.
- O funcionamento de aparelhos radiofônicos, alto falantes ou congêneres que sejam ouvidos fora das áreas e espaços ocupados, bem como algazarras, distúrbios e ruídos.
- A ocupação de fachadas externas e áreas de uso comum, com mercadoria, cartazes, propagandas, indicações e dizeres congêneres.
- A publicidade sob forma de distribuição de panfletos, circulares e outros.
- A guarda ou depósito de mercadorias de natureza inflamável, explosiva ou perigosa.
- O exercício de comércio ambulante e atividades promocionais que envolvam rifas e sorteios, ou qualquer alternativa não autorizada.
- Interferir nas atividades de atendimento ao cidadão ou prejudicar a Comunicação Visual da Unidade de Atendimento com publicidade própria.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

As áreas e espaços destinados aos serviços de apoio ao cidadão terão local definido e exclusivo para a colocação do nome do estabelecimento, de símbolos, de anúncios do comércio e de outros sinais de propaganda.

