

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

**ÓRGÃO/ENTIDADE:** Fundação Teatro São Pedro (FTSP)

**LOCAL:** Complexo Theatro São Pedro/Multipalco Eva Sopher — Praça Marechal Deodoro, nº 15, Porto Alegre/RS.

**PROCESSO SEI:** 26/1166-9000026-4

**DATA:** 25/08/2026

### **I – OBJETO**

Trata-se de contratação de empresa para prestação de serviços contínuos de vigilância patrimonial armada e não armada, com dedicação exclusiva de mão de obra, cobertura ininterrupta (24 horas por dia e 7 dias por semana), mediante 10 postos fixos (1 armado e 9 não armados), para atender o Complexo Theatro São Pedro/Multipalco Eva Sopher, em Porto Alegre/RS.

### **II – FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

A contratação dos serviços de vigilância é fundamental para garantir a segurança de pessoas (servidores, colaboradores, artistas, público e visitantes), a proteção do patrimônio público sob a responsabilidade da FTSP e a continuidade das atividades institucionais desenvolvidas no Complexo. Conforme o ETP, trata-se de necessidade permanente e não suprável por meios próprios nem por solução exclusivamente tecnológica, sendo indispensável a presença física de vigilantes para controle de acesso, rondas preventivas, pronta resposta a incidentes e gerenciamento de situações de risco, inclusive em finais de semana e feriados.

Registra-se, ainda, a necessidade de planejamento para evitar descontinuidade considerando o término do contrato emergencial em 07/04/2027. O presente Termo de Referência observa as diretrizes aplicáveis da Lei nº 14.133/2021, especialmente no que tange à fase preparatória e à formalização da demanda, bem como as disposições da Lei Estadual nº 16.110/2024, que dispõe sobre a contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra no âmbito da Administração Pública Estadual, e do Decreto Estadual

nº 58.399/2025, que a regulamenta, estabelecendo diretrizes para a gestão e fiscalização desses contratos.

**Adicionalmente, destaca-se que a reinauguração do Theatro São Pedro está prevista para novembro de 2026. Torna-se, portanto, imperativo que o certame licitatório esteja concluído e a estrutura de segurança plenamente mobilizada até esta data, sob risco de inviabilizar a reabertura do Complexo ao público e comprometer a integridade do patrimônio histórico em um período de alta circulação de pessoas e eventos.**

### III – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

A solução proposta consiste na contratação de empresa especializada para a prestação de serviços contínuos de vigilância patrimonial, com alocação de postos fixos para atendimento às necessidades operacionais da FTSP, assegurando cobertura ininterrupta (24 horas por dia, 7 dias por semana). A execução deverá ocorrer em jornada de 12 horas, no regime 12x36, de modo a garantir a continuidade do serviço em todos os postos e turnos.

A operação deverá contemplar a guarita principal como ponto estratégico, mantendo-se presença permanente mínima de 1 (um) vigilante, uma vez que nesse local está instalada a sala de monitoramento do CFTV. A equipe alocada deverá realizar a integração operacional com o sistema de CFTV existente, incluindo observação em tempo real, registro e reporte de ocorrências e acionamento de resposta imediata conforme os protocolos estabelecidos pela FTSP. Ressalta-se que a contratação não abrange fornecimento, instalação, manutenção ou modernização do CFTV, restringindo-se à operação e integração com o sistema já implantado.

A contratada deverá fornecer e manter rádios comunicadores para todos os postos, assegurando comunicação eficiente entre a equipe e a supervisão, em conformidade com as exigências da ANATEL, sem imposição de marca ou modelo. Para o posto armado, a contratada deverá disponibilizar vigilante com armamento regularizado e colete balístico, bem como garantir a regularidade, manutenção e as providências de treinamento e reciclagem exigidas pela legislação aplicável.

Para assegurar a coordenação e o reporte operacional, serão designados 4 (quatro) líderes de turno, distribuídos para cobrir períodos diurnos e noturnos em dias pares e ímpares, com atribuições adicionais de coordenação e reporte, conforme detalhamento deste Termo de

## Referência.

A jornada de 12 (doze) horas em regime de escala 12x36 será cumprida sem a fruição de intervalo intrajornada, em razão da necessidade de manutenção permanente e ininterrupta dos postos de vigilância, sem descontinuidade do serviço e sem postos desguarnecidos, observada a negociação coletiva aplicável à categoria.

Em decorrência da supressão do intervalo intrajornada, será devido o adicional intervalar, nos termos do art. 71, § 4º, da CLT e da CCT/ACT aplicável, correspondente à remuneração da hora intervalar suprimida, acrescida do adicional previsto na norma coletiva, sem desconto na remuneração do trabalhador.

A contratada deverá registrar a jornada efetivamente cumprida nos cartões de ponto, conforme art. 74 da CLT, refletindo o regime 12x36 sem desconto do intervalo suprimido, bem como contemplar a rubrica de adicional intervalar expressamente na planilha de custos e formação de preços, a fim de assegurar isonomia na formulação das propostas.

## IV – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Para execução dos serviços, a contratada e seus profissionais deverão atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

### a) Da empresa contratada:

- Ser empresa especializada, devidamente autorizada pelos órgãos competentes para execução de serviços de vigilância, em conformidade com a Portaria nº 3.233/2012-DG/DPF e suas atualizações;
- Possuir capacidade técnica e operacional para prestar vigilância armada e não armada no regime 24/7, caracterizando-se como serviço contínuo com dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos do Decreto Estadual nº 58.399/2025;
- Disponibilizar estrutura de supervisão e apoio para garantir continuidade e qualidade, incluindo pronta substituição de profissionais.

### b) Dos profissionais (vigilantes):

- Formação e reciclagem em dia, conforme exigências normativas aplicáveis à atividade de vigilância privada;

- Conduta compatível com o ambiente de complexo cultural, prezando pela urbanidade e profissionalismo;
- Uniformização completa, identificação e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) necessários;
- Para o posto armado: habilitações e documentos exigíveis ao exercício da função armada, incluindo porte de arma e registro na Polícia Federal.

**c) Equipamentos, materiais e rotinas mínimas:**

- Rádios comunicadores;
- Armamento e colete balístico (posto armado), com certificado de conformidade e validade;
- Uniformes e EPIs em perfeito estado de conservação e uso;
- Livro/sistema de ocorrências.

**d) Treinamento e qualificação:**

- Treinamento adequado, incluindo primeiros socorros e combate a incêndio básico;
- Para posto armado: treinamento específico para uso e manuseio de arma de fogo, conforme legislação.

**e) Custos Mínimos Relevantes e Lucro:**

- A planilha de custos e formação de preços deverá contemplar os custos unitários mínimos relevantes, tais como salários e adicionais, auxílio-alimentação e outros benefícios que contemplem todos os trabalhadores, conforme a CCT/ACT/DC aplicável e o Decreto Estadual nº 58.399/2025.
- A Administração não se vinculará a cláusulas de CCT/ACT/DC que estabeleçam direitos e obrigações não previstos em lei, tais como participação nos lucros e resultados (PLR), ou que gerem custos adicionais não previstos na legislação trabalhista ou previdenciária.

|                                         |
|-----------------------------------------|
| <b>V – MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO</b> |
|-----------------------------------------|

A execução dos serviços deverá observar, no mínimo, o modelo operacional a seguir, garantindo a continuidade, a padronização de rotinas e a integração com a FTSP. A contratada

deverá alocar e manter os 10 (dez) postos de vigilância (01 armado e 09 desarmados), assegurando cobertura ininterrupta (24/7) por meio de escala 12x36, com reposição imediata sempre que necessário para não haver descontinuidade do serviço.

A contratada deverá manter supervisão operacional eficaz, com realização de rondas periódicas, acompanhamento permanente das equipes e canal de comunicação direto com a FTSP, de modo a permitir o alinhamento de orientações, o registro de ocorrências e a pronta resposta a eventos. As rotinas operacionais deverão ser executadas conforme procedimentos internos da FTSP, com registros e evidências adequadas (livro/sistema de ocorrências e relatórios), incluindo comunicação imediata de fatos relevantes e acionamento de apoio externo quando a situação exigir.

Em caso de faltas, afastamentos, férias ou desligamentos, a contratada deverá realizar substituição imediata, preservando a continuidade e o padrão de execução. A atuação deverá permanecer alinhada às orientações da FTSP, inclusive com participação em reuniões operacionais quando solicitado.

Os líderes de turno, além das atribuições comuns de vigilante, ocuparão o posto de vigilância armada e deverão exercer função de coordenação no respectivo turno, organizando a execução das rotinas, orientando a equipe, consolidando informações e mantendo fluxo de comunicação com a supervisão da contratada e com a fiscalização da FTSP.

## VI – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A gestão e fiscalização do contrato serão realizadas pela FTSP, com designação formal de:

a) **Gestor do Contrato:** responsável pela coordenação geral, acompanhamento, interlocução, aplicação de sanções e pela gestão da conta vinculada.

b) **Fiscal Técnico:** responsável pelo acompanhamento da execução técnica, qualidade dos serviços e rotinas operacionais.

c) **Fiscal Administrativo:** responsável pelo acompanhamento documental, regularidades exigíveis e aspectos financeiros do contrato.

As rotinas mínimas de fiscalização são as seguintes:

- Acompanhamento diário da presença, horários e rotinas dos vigilantes;
- Registro e avaliação de ocorrências e relatórios;
- Verificação documental mensal da regularidade trabalhista, previdenciária e fiscal da contratada e de seus empregados, conforme exigências do processo e do contrato;
- Reuniões periódicas com a supervisão da contratada para alinhamento e solução de problemas.

A fiscalização será realizada de forma a garantir o cumprimento das obrigações contratuais e a manutenção do nível de qualidade dos serviços, utilizando instrumentos de controle e registro de ocorrências. O descumprimento das obrigações poderá ensejar a aplicação de sanções e glosas, conforme previsto no contrato e na legislação aplicável.

A contratada deverá manter um canal de comunicação formal para notificações de trabalhadores, sindicatos ou órgãos de fiscalização, conforme exigido pelo Decreto Estadual nº 58.399/2025.

**Documentação para Fiscalização:** A contratada deverá apresentar, em meio eletrônico (preferencialmente em formato PDF pesquisável), a documentação trabalhista, previdenciária e fiscal, conforme a periodicidade e as exigências do Decreto Estadual nº 58.399/2025, incluindo, mas não se limitando a:

- **No primeiro mês de execução:** lista de empregados vinculados ao contrato, com CBO, função, salário, data de admissão, cópia da CTPS (páginas de identificação e contrato de trabalho), comprovante de regularidade do FGTS, comprovante de inscrição no PIS/PASEP, e outros documentos que comprovem a regularidade da contratação.
- **Mensalmente:** folha de pagamento, comprovantes de recolhimento do FGTS (GFIP/SEFIP), INSS (GPS), comprovantes de pagamento de salários e benefícios, e outros documentos que comprovem a regularidade das obrigações trabalhistas e previdenciárias.
- **Anualmente ou por evento:** comprovantes de pagamento de 13º salário, férias, rescisões contratuais, e outros documentos que se fizerem necessários para a comprovação da regularidade.
- **Quando solicitado:** qualquer outro documento que a fiscalização julgar necessário para comprovar a regularidade da execução contratual.

## **VII – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

A medição dos serviços será realizada mensalmente, mediante comprovação da efetiva execução e da cobertura integral dos postos, adotando-se como unidade de medição o posto-mês, com segregação entre posto-mês de vigilância armada e posto-mês de vigilância não armada, conforme quantitativos contratados e registros operacionais.

O atesto da fatura mensal ficará condicionado à verificação, pela fiscalização da FTSP, de que houve cobertura efetiva dos postos, sem lacunas não justificadas, bem como ao cumprimento das condições previstas neste Termo de Referência e das rotinas operacionais internas da FTSP. Também será necessária a apresentação da documentação exigível para fins de liquidação e pagamento, incluindo comprovação de regularidade trabalhista, previdenciária e fiscal da contratada e, quando aplicável, de seus empregados vinculados à execução contratual.

Na hipótese de ocorrência de falhas na execução, a FTSP poderá realizar glosas e aplicar penalidades, especialmente quando houver ausência de vigilante sem substituição imediata, descumprimento de rotinas essenciais que comprometam a segurança, falhas reiteradas de comunicação e/ou de registro de ocorrências, ou ainda ausência/inconsistência documental que impeça a liquidação da despesa.

Para garantir o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas à mão de obra com dedicação exclusiva ao contrato, será instituída conta vinculada – bloqueada para movimentação, nos termos da Lei Estadual nº 16.110/2024 e do Decreto Estadual nº 58.399/2025. Nessa conta, a FTSP reterá e depositará mensalmente os valores correspondentes às provisões de encargos trabalhistas (como férias, 13º salário e adicionais, incluindo o terço constitucional), encargos sociais incidentes sobre essas provisões (como INSS e FGTS) e verbas rescisórias (incluindo multa do FGTS e aviso prévio indenizado), conforme a planilha de custos e formação de preços.

Os valores depositados na conta vinculada somente poderão ser liberados para o pagamento das respectivas verbas trabalhistas e previdenciárias aos empregados da contratada mediante autorização expressa da FTSP e comprovação do efetivo pagamento ou da ocorrência do fato gerador, conforme as regras aplicáveis. Em caso de inadimplemento da contratada, a FTSP poderá, nos termos do Decreto Estadual nº 58.399/2025, realizar pagamento direto aos trabalhadores, utilizando os recursos da conta vinculada.

Além disso, caso a contratada inadimpla obrigações trabalhistas, previdenciárias ou fiscais, a FTSP poderá reter o pagamento das faturas mensais, total ou parcialmente, até a regularização. Sem prejuízo das penalidades cabíveis, a FTSP poderá também efetuar pagamento direto aos trabalhadores para quitação de salários, verbas rescisórias ou outros direitos trabalhistas devidos, utilizando valores retidos e/ou recursos da conta vinculada, conforme os procedimentos estabelecidos no Decreto Estadual nº 58.399/2025.

#### **VIII – FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

A seleção do fornecedor será realizada por procedimento licitatório, na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo menor preço, conforme a Lei nº 14.133/2021.

Critérios mínimos:

- Habilitação jurídica;
- Qualificação técnica (incluindo autorização para funcionamento e aptidão para serviços de vigilância armada e não armada);
- Qualificação econômico-financeira;
- Regularidade fiscal, social e trabalhista;
- Proposta de menor preço global, compatível com o mercado e com a planilha de custos e formação de preços.

A planilha de custos e formação de preços deverá ser apresentada detalhadamente, contemplando todos os itens de custo, inclusive os custos unitários mínimos relevantes e o percentual de lucro, conforme exigido pelo Decreto Estadual nº 58.399/2025, e deverá ser compatível com a CCT/ACT/DC paradigma aplicável à categoria profissional.

#### **IX – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária própria da FTSP, prevista na LOA vigente.

- Unidade Orçamentária: 66.01 – Fundação Teatro São Pedro
- Projeto: 4444 – Apoio Administrativo FTSP

- Natureza da Despesa – NAD: 3.3.90.37
- Recurso: 0001 – Tesouro-Livres
- Código do Centro de Custo: 000090005 – GAB SUPERINTENDÊNCIA ADM

|                                                 |
|-------------------------------------------------|
| <b>X – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E ATIVIDADES</b> |
|-------------------------------------------------|

**a) Postos de vigilância:**

- 01 posto armado, em ponto estratégico definido pela FTSP;
- 09 postos não armados, distribuídos nas áreas internas e externas conforme necessidade operacional.

**b) Guarita principal:** presença permanente mínima de 01 vigilante, considerando a sala de monitoramento do CFTV.

**c) Jornada/escala:** cobertura 24/7, escala 12x36.

**d) Atribuições dos Vigilantes:**

- Realizar rondas diurnas e noturnas nas áreas de atuação, verificando portas, janelas, portões e demais vias de acesso, bem como identificando aparelhos elétricos eventualmente deixados ligados de forma indevida;
- Observar a movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações dos postos, adotando as medidas de segurança cabíveis;
- Controlar a movimentação de pessoas e veículos, quando aplicável;
- Auxiliar, quando necessário, o acesso de pessoas com deficiência, inclusive em operações de embarque e desembarque;
- Proibir a entrada de vendedores e assemelhados nas instalações da Contratante, salvo mediante autorização prévia;
- Proibir a utilização dos postos de serviço para guarda de objetos estranhos às atividades do local;
- Ao identificar qualquer movimento suspeito, adotar as providências cabíveis e comunicar imediatamente o supervisor;

- Ao assumir ou deixar o posto, inspecionar as dependências, verificando portas, janelas, iluminação e equipamentos de climatização, visando à prevenção de furtos e/ou incêndios;
- Comunicar previamente e de forma expressa ao supervisor e ao setor administrativo qualquer afastamento durante o turno, providenciando-se a substituição quando necessário;
- Proibir a entrada de pessoas estranhas ou de funcionários fora do horário de expediente, salvo mediante autorização;
- Controlar o fluxo de pessoas, identificando, orientando e encaminhando aos locais desejados;
- Atuar de forma preventiva, inibindo e impedindo ações suspeitas; e
- Registrar em livro próprio (Livro de Ocorrências) quaisquer irregularidades verificadas durante o turno, dando ciência ao supervisor e ao fiscal do contrato.
- O vigilante designado como líder de turno será responsável pela coordenação operacional da equipe durante o respectivo período de 12 (doze) horas, pelo cumprimento das rotinas estabelecidas, pela interlocução operacional com a Administração, quando necessário, e pela guarda, conferência e correta utilização do armamento, quando se tratar de posto armado, devendo observar rigorosamente a legislação vigente e as normas internas da Contratada.
- A designação de vigilante como líder de turno poderá ensejar o pagamento de gratificação de função, observada integralmente a Convenção Coletiva de Trabalho vigente e a legislação trabalhista aplicável, não caracterizando a criação de cargo distinto ou alteração do enquadramento funcional.

**e) Obrigações e responsabilidades da Contratada:**

Compete à Contratada, dentre outras obrigações:

- Atender às normas disciplinadas na Portaria nº 3.233/2012-DG/DPF, de 10/12/2012, e alterações posteriores;
- Substituir, sempre que exigido pela Contratante, qualquer empregado cuja atuação, permanência ou comportamento seja considerado inadequado;

- Fornecer vale-refeição e vale-transporte aos empregados até o primeiro dia útil do mês de utilização;
- Cumprir integralmente a legislação trabalhista, previdenciária e sanitária vigente;
- Efetuar o pagamento de todos os encargos trabalhistas e previdenciários, inclusive do adicional de 30% de periculosidade, quando legalmente aplicável ao respectivo posto de serviço;
- Disponibilizar empregados uniformizados, identificados com crachá e providos dos Equipamentos de Proteção Individual – EPI, quando cabível;
- Remunerar serviços prestados fora do horário contratual, quando autorizados, de forma proporcional à carga horária e com os acréscimos legais;
- Impedir que seus empregados executem serviços para terceiros durante o horário de trabalho;
- Apresentar orçamento específico, quando solicitada a prestação excepcional de postos extras para eventos institucionais;
- Responsabilizar-se por danos causados por seus empregados a terceiros, apurados em procedimento administrativo;
- Responder administrativa, civil e criminalmente pela execução do contrato;
- Reparar danos causados às instalações, mobiliário, acervo e equipamentos da Contratante ou de terceiros;
- Manter atualizada a formação e reciclagem profissional dos empregados, conforme legislação aplicável;
- Contratar seguro de vida para seus empregados, nos termos da Portaria nº 3.233/2012-DG/DPF;
- Encaminhar, com antecedência mínima de 30 dias, a relação de empregados em férias e seus respectivos substitutos; e
- Atender prontamente às determinações do representante da Contratante para correção de falhas na execução dos serviços.

**f) Equipamentos e materiais (mínimos):**

- É de responsabilidade da Contratada o fornecimento de uniformes e crachás para todos os postos, bem como de armas de fogo e coletes à prova de bala exclusivamente para os postos de vigilância armada, devidamente registrado, ficando a guarda e a responsabilidade operacional do armamento, durante cada turno, atribuídas ao vigilante líder de turno designado, nos termos deste instrumento.
- Fornecer rádios comunicadores devidamente autorizados pela ANATEL, disponibilizando um equipamento por vigilante em serviço, conforme previsto;
- Fornecer uniformes adequados à estação climática, conforme convenção coletiva, sem repasse de custos aos empregados.

**g) Exigências dos Profissionais:**

- Ensino médio completo;
- Curso de formação de vigilante e reciclagem;
- Curso de prevenção de incêndio;
- Treinamento em relações humanas no trabalho;
- Registro no Departamento de Polícia Federal, conforme art. 17 da Lei nº 7.102/1983;
- Para o posto armado: curso de extensão em armamento e tiro, com registro na Polícia Federal;
- Atestado de antecedentes criminais;
- Exames de saúde física e mental em dia.

|                                                               |
|---------------------------------------------------------------|
| <b>XI – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)</b> |
|---------------------------------------------------------------|

Os itens que compõem a avaliação do Acordo de Nível de Serviço (ANS) são detalhados a seguir, observando as competências operacionais e técnicas exigidas para o Complexo do Theatro São Pedro:

- Cobertura e Assiduidade: Avalia se todos os 10 postos (1 armado e 9 não armados) foram mantidos com vigilantes durante todo o período de aferição, sem atrasos nas trocas de turno ou postos desguarnecidos.

- **Apresentação e Identificação:** Verifica o uso obrigatório do uniforme completo (adequado à estação), asseio pessoal e uso visível do crachá de identificação por todos os profissionais em serviço.
- **Operação de Monitoramento (CFTV):** Avalia a permanência e a atenção do vigilante na guarita principal, focada na observação em tempo real das câmeras e na integração com a equipe de ronda.
- **Rondas e Registros:** Aferição da execução das rondas preventivas em todas as dependências do Complexo e a qualidade dos registros efetuados no Livro de Ocorrências (clareza, tempestividade e detalhes).
- **Comunicação Operacional:** Verifica se todos os vigilantes estão portando rádios comunicadores em pleno funcionamento e se a comunicação entre a equipe e a fiscalização ocorre de forma ágil.
- **Equipamentos de Segurança:** Avalia o estado de conservação e a regularidade documental do armamento e dos coletes balísticos, garantindo que estejam dentro do prazo de validade e prontos para uso.
- **Continuidade do Serviço:** Mede a capacidade da contratada em realizar a substituição imediata de vigilantes em casos de faltas, licenças ou necessidade de afastamento disciplinar, preservando o padrão de execução.

## XII – LOCAL DE EXECUÇÃO, VISITA TÉCNICA E CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

- a) Local de execução:** dependências do Complexo Theatro São Pedro/Multipalco Eva Sopher, Praça Marechal Deodoro, s/nº, Porto Alegre/RS (áreas internas e externas), conforme distribuição dos postos e rotinas definidas pela FTSP.
- b) Visita Técnica:** será facultada a realização de visita técnica ao local de prestação dos serviços, a fim de que as licitantes possam conhecer as condições e peculiaridades do Complexo Theatro São Pedro/Multipalco Eva Sopher.

A visita poderá ser agendada a partir do primeiro dia útil após a publicação do edital até o dia útil anterior à data de abertura da sessão pública, mediante contato com Luiz Armando Capra Filho, pelo telefone (51) 3227-5100 / (51) 99834-9490 ou e-mail [luiz-capra@ftsp.rs.gov.br](mailto:luiz-capra@ftsp.rs.gov.br).

A não realização da visita técnica não desobriga a licitante do conhecimento pleno das condições do local, não sendo aceitas alegações posteriores de desconhecimento.

Será aceita declaração substitutiva de que a licitante possui pleno conhecimento das condições do local, sem a necessidade de visita presencial.

- c) **Recebimento provisório:** mensal, pelo Fiscal Técnico, mediante verificação da prestação dos serviços, rotinas, qualidade, presença e registros.
- d) **Recebimento definitivo:** pelo Gestor do Contrato, após recebimento provisório e análise documental de regularidade, para fins de pagamento.
- e) **CrITÉRIOS de aceitação:** atendimento integral às especificações do TR e normas aplicáveis, sem interrupções ou falhas que comprometam a segurança.
- f) **Não conformidades:** registro, comunicação à contratada e prazo para correção, sob pena de glosas e/ou penalidades.