

TERMO DE REFERÊNCIA

I – OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados contínuos, com dedicação exclusiva de mão de obra, para execução de serviços de recepção (CBO 4221-05) e de recepcionista com função de caixa (CBO 4221-15), para atendimento ao público nos espaços culturais administrados pela Fundação Teatro São Pedro.

II – JUSTIFICATIVA

A Fundação Teatro São Pedro administra quatro espaços culturais – Teatro Olga Reverbel, Teatro Simões Lopes Neto, Theatro São Pedro e Multipalco Eva Sopher – que recebem expressivo fluxo de público durante espetáculos, eventos e atividades institucionais. Atualmente, os serviços de recepção e de recepcionista com função de caixa são executados sob contratos distintos, o que gera fragmentação na gestão, duplicidade de fiscalização e recorrentes contratações emergenciais, prejudicando a eficiência administrativa e a padronização do atendimento.

A unificação dos dois serviços em um único contrato permite racionalizar a gestão, uniformizar procedimentos, otimizar o controle operacional e assegurar a continuidade do atendimento ao público com qualidade e regularidade. A medida está alinhada aos princípios da eficiência e do planejamento previstos na Lei nº 14.133/2021 e no Decreto Estadual nº 58.399/2025, bem como às boas práticas de governança na Administração Pública.

Ademais, os serviços de recepção desempenham papel indispensável no acolhimento e na orientação dos frequentadores do Complexo Cultural, assegurando a prestação de informações precisas sobre a programação diária e a disposição dos assentos nas salas de espetáculo. Essa atuação viabiliza o direcionamento ágil e ordenado do público em tempo hábil, mitigando atrasos no início das apresentações.

De forma complementar, os postos de recepcionista com função de caixa garantem suporte presencial contínuo, viabilizando o atendimento inclusivo e a venda de ingressos em formato físico para os espectadores que optam por essa modalidade de aquisição direta.

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 equipe de recepcionistas plenamente mobilizada até essa data, sob risco de inviabilizar a reabertura do Complexo ao público e comprometer a prestação dos serviços de acolhimento em um período de alta circulação de pessoas e eventos.

A execução dos serviços objeto desta contratação está condicionada à reinauguração do Theatro São Pedro, momento em que será emitida a Ordem de Início dos Serviços pela Fundação Teatro São Pedro.

III – LOCAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão prestados nos seguintes espaços culturais administrados pela Fundação Teatro São Pedro:

1. Teatro Olga Reverbél
2. Teatro Simões Lopes Neto
3. Theatro São Pedro
4. Multipalco Eva Sopher

O endereço é Praça Marechal Deodoro, s/n, Centro Histórico, Porto Alegre/RS.

Informa-se que o Centro de Custo desta contratação é o 000090005 – GAB SUPERINTENDÊNCIA ADM.

IV – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Justificativa por Espaço Cultural

Cada espaço cultural possui características próprias de funcionamento, capacidade de público e programação. O dimensionamento dos postos de recepção e de recepcionista com função de caixa foi definido com base no histórico de eventos, na demanda de público e nas necessidades operacionais identificadas pela Administração, conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar.

4.1.1. Quadro Resumo de Postos e Escalas

Espaço Cultural	Perfil	Quantidade de Postos	Horário de Referência
Teatro Olga Reverbel	Recepcionista	2	17h45 às 21h45
Teatro Simões Lopes Neto	Recepcionista	8	18h45 às 22h45
Theatro São Pedro	Recepcionista	6	19h45 às 23h45
Theatro São Pedro	Recepcionista	2	16h às 20h
Theatro São Pedro	Recepcionista com função de caixa	3	16h às 21h30
Multipalco Eva Sopher	Recepcionista com função de caixa	3	16h às 21h30

4.1.2. Tabela de Distribuição

Os 24 postos distribuídos são:

Perfil	Total de Postos
Recepcionista	18
Recepcionista com função de caixa	6

Total	24
--------------	-----------

4.2. Perfil Profissional 1: Recepcionista

O recepcionista será responsável pelo atendimento ao público nos espaços culturais, compreendendo as seguintes atividades:

- Recepcionar e orientar espectadores, convidados e demais frequentadores dos espaços culturais;
- Prestar informações sobre programação, localização de setores, horários e serviços disponíveis;
- Controlar o acesso do público aos auditórios, salas e demais dependências, conferindo ingressos e credenciais;
- Apoiar a organização de auditórios durante a entrada e saída do público;
- Atender autoridades, convidados especiais e grupos institucionais, conduzindo-os aos locais designados;
- Auxiliar em eventos, solenidades, inscrições, entregas de crachás, certificados, pastas e materiais institucionais;
- Esclarecer dúvidas gerais do público e encaminhar demandas aos setores competentes;
- Zelar pela boa apresentação pessoal, cordialidade e discrição no exercício das funções;
- Observar as normas de conduta, segurança e acessibilidade, dando especial atenção ao atendimento de pessoas com deficiência;
- Comunicar ao gestor do contrato eventuais ocorrências ou irregularidades no ambiente de trabalho.

4.3. Perfil Profissional 2: Recepcionista com função de caixa

O recepcionista com função de caixa acumula as atribuições de recepção com as atividades específicas de bilheteria e operações de caixa, descritas a seguir:

- Executar todas as atividades previstas para o perfil de recepcionista, no que couber ao seu posto de trabalho;
- Realizar atendimento em bilheteria, incluindo venda e distribuição de ingressos;
- Receber pagamentos em dinheiro, PIX e cartões de crédito/débito, emitindo os respectivos comprovantes;
- Operar sistemas informatizados de bilheteria e controle de ingressos;
- Conferir ingressos no momento de acesso ao espetáculo, assegurando a validade e a correta entrada do público;
- Realizar o fechamento de caixa ao final de cada evento, conferindo valores recebidos, emitindo relatórios e encaminhando à Administração;
- Zelar pela segurança e guarda dos valores e documentos fiscais sob sua responsabilidade;
- Comunicar divergências ou irregularidades no manuseio de valores ao fiscal do contrato.

4.4. Requisitos mínimos dos profissionais

Os profissionais alocados aos postos deverão atender aos seguintes requisitos mínimos:

- Escolaridade: Ensino Médio completo;
- Boa apresentação pessoal, dicção clara e capacidade de comunicação com o público;
- Cordialidade, polidez e discrição no trato com os frequentadores, autoridades e equipe interna;

- Treinamento prévio para a prestação dos serviços, incluindo orientações sobre protocolo, atendimento a pessoas com deficiência, acessibilidade e rotinas dos espaços culturais;
- Para os postos com função de caixa, treinamento específico em rotinas de bilheteria, operação de sistemas de venda de ingressos, recebimento e fechamento de caixa;
- Conhecimento básico de Libras é desejável, especialmente para qualificação do atendimento inclusivo;
- Capacidade de trabalhar em equipe e sob supervisão;
- Disponibilidade para cumprir jornadas em horários variáveis, conforme a programação cultural da Fundação.

4.5. Regras de jornada, folgas, uniformização, identificação e substituições

A jornada de trabalho será de 4 horas diárias para os postos de recepcionistas e de 5,5 horas diárias para os postos de recepcionista com função de caixa, respeitando os horários de referência indicados, podendo haver pequenas variações em função da duração dos espetáculos ou eventos, desde que mantida a carga horária contratual.

A contratada deverá observar o disposto no art. 67 da CLT, garantindo a todo empregado descanso semanal de 24 (vinte e quatro) horas consecutivas, preferencialmente aos domingos. Nos termos do parágrafo único do art. 67 da CLT, tratando-se de serviços que exigem trabalho aos domingos, será estabelecida escala de revezamento, mensalmente organizada e constando de quadro sujeito à fiscalização.

Em conformidade com o art. 386 da CLT, para as trabalhadoras que laborarem aos domingos, será organizada escala de revezamento quinzenal que favoreça o repouso dominical, assegurando-se, no mínimo, um domingo de folga a cada duas semanas.

A escala de revezamento deverá ser elaborada pela contratada, observando-se o disposto na convenção da categoria, bem como as normas relativas à jornada, descansos e folgas previstas na referida convenção coletiva.

A contratada deverá fornecer uniforme completo e adequado para cada profissional, com identificação visual que permita o reconhecimento como prestador de serviço da Fundação, incluindo crachá funcional com foto, nome e função. O uniforme será de uso obrigatório durante todo o período de trabalho.

Os uniformes a serem fornecidos pela Contratada a seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no órgão Contratante, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, proporcionando elegância e conforto, sem qualquer repasse do custo para o empregado. Os kits de uniformes Primavera/Verão deverão ser fornecidos/substituídos pela Contratada anualmente, até o início da estação, de modo a manter a qualidade de apresentação.

Independentemente da data de entrega dos uniformes, sempre que estes não atendam às condições mínimas de apresentação e por solicitação do Fiscal do Contrato, devem ser substituídos no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

Os kits de uniformes Primavera/Verão e Outono/Inverno deverão ser entregues aos empregados mediante recibo (relação nominal), cuja cópia deverá ser enviada à Gestão do Contrato.

Descrição	Quantidade por Posto
Calça masculina, com tecido composto por poliéster e algodão, cós postiço entretelado e forrado, com zíper, 2 bolsos frontais embutidos, tamanhos e cor a serem definidos pela contratada	02
Calça feminina, com tecido composto por poliéster, algodão e elastano, cós postiço entretelado e forrado fechamento através de botão, vista embutida com zíper, 2 bolsos frontais embutidos com abertura lateral, 2 bolsos embutidos com um vivo na parte traseira e 2 pences traseiras, tamanho e cor a serem definidos pela contratada.	02
Camisa social masculina manga longa e manga curta tamanhos e cores a serem definidos pela contratada.	02
Camisete social feminina manga longa e manga curta tamanhos e cores a serem definidas pela contratada.	02

Lenço microfibra (100% poliéster), possuir tarja com 5cm de largura, formando um triângulo, com medidas laterais de 0,85m e base 1,20m. O logotipo deverá ser estampado ou em silk screen.	02
Jaqueta unissex, em nylon impermeável (com poliéster e poliamida), forrada para o inverno, fechamento por zíper no entremeio, bolsos frontais, manga longa, acabamento em ribana e costura no tom, com aplicação de bordado com a marca da contratada.	01
Sapato social masculino.	01
Sapato social feminino.	01
Blazer feminino acinturado.	02
Blazer masculino.	02

A contratada deverá dispor de banco de profissionais de reserva para substituições imediatas em caso de falta, afastamento ou necessidade operacional, sem prejuízo da continuidade dos serviços.

V – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATADO

5.1. Para os Profissionais Alocados

São obrigações dos profissionais alocados:

- Executar as atividades com zelo, eficiência e urbanidade;
- Utilizar uniforme e crachá fornecidos pela contratada durante todo o expediente;
- Comparecer pontualmente nos postos de trabalho, conforme escala definida;
- Comunicar ao preposto da contratada qualquer irregularidade ou necessidade de substituição, cabendo ao preposto interagir com o fiscal do contrato;
- Observar as normas internas da Fundação Teatro São Pedro, especialmente quanto à segurança, sigilo e conduta em área de evento.

5.2. Para a Empresa Contratada

São obrigações da empresa contratada:

- Alocar profissionais qualificados que atendam aos requisitos mínimos estabelecidos;
- Manter jornada, folgas e demais condições de trabalho em conformidade com a legislação e a CCT aplicável;
- Fornecer uniformes e crachás adequados, providenciando reposição sempre que necessário;
- Realizar treinamento inicial e reciclagem periódica dos profissionais, com conteúdo que abranja atendimento ao público, protocolo, acessibilidade, Libras (desejável) e, especificamente para os postos com função de caixa, rotinas de bilheteria e operação de sistemas;
- Substituir imediatamente qualquer profissional que não corresponda ao perfil ou que apresente conduta inadequada;
- Manter banco de reservas para substituições;
- Cumprir todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e de proteção de dados pessoais (LGPD);
- Designar preposto para interlocução com a fiscalização do contrato.

VI – GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

A gestão e a fiscalização do contrato serão exercidas por servidores designados pela Fundação Teatro São Pedro, conforme as regras da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto Estadual nº 58.399/2025.

Cabem ao fiscal do contrato, entre outras atribuições:

- Acompanhar diariamente a execução dos serviços, verificando o cumprimento das especificações;
- Registrar ocorrências e providenciar notificações à contratada;
- Atestar as notas fiscais após a regular prestação dos serviços;
- Propor eventuais ajustes nas escalas ou rotinas, desde que compatíveis com o objeto contratual.

A contratada deverá manter canal de comunicação direta com a fiscalização e atender prontamente às solicitações formuladas.

VII – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Além das obrigações previstas nos itens anteriores, a contratada deverá:

- Arcar com todos os custos diretos e indiretos relativos à prestação dos serviços, incluindo salários, encargos, benefícios, uniformes, EPIs quando cabíveis, transporte e demais despesas;
- Manter durante toda a execução contratual as condições de habilitação e regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária;
- Responsabilizar-se por danos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de sua atuação ou de seus empregados;
- Fornecer relatórios mensais de frequência e ocorrências;
- Cumprir integralmente as normas de segurança do trabalho e de prevenção de incêndio nos espaços culturais.

VIII – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SERVIÇO

O presente instrumento tem por objetivo definir e padronizar a avaliação de desempenho e de qualidade dos serviços prestados na execução do contrato, servindo como ferramenta objetiva de fiscalização e aferição da conformidade do objeto contratado, nos termos da legislação estadual vigente.

8.1. Estrutura da Avaliação

A avaliação do nível de serviço será realizada mensalmente por meio de análise estruturada dos seguintes grupos e seus respectivos itens de desempenho:

- Grupo 1 – Desempenho das Atividades: avalia o cumprimento das atividades finalísticas de recepção e recepção com função de caixa, conforme especificações técnicas do Termo de Referência e padrões de excelência de atendimento ao público.
- Grupo 2 – Fornecimento de Materiais, Equipamentos e Uniformes: avalia a conformidade, conservação, entrega e uso correto de vestuário de trabalho, crachás de identificação e demais insumos previstos para a adequada prestação dos serviços.
- Grupo 3 – Gerenciamento: avalia o cumprimento das obrigações administrativas da Contratada, a tempestividade na resposta às demandas do contratante, a reposição imediata de profissionais ausentes e o cumprimento de prazos de entrega de documentos de fiscalização.

8.2. Itens de Avaliação (Formulário)

Grupo de Avaliação	Item / Critério de Desempenho	Frequência	Método de Aferição
Grupo 1: Desempenho das Atividades	Pontualidade e assiduidade dos recepcionistas e caixas nos postos e horários determinados.	Diária	Registro de ponto e verificação in loco
Grupo 1: Desempenho das Atividades	Urbanidade, cortesia, discrição e postura profissional no atendimento ao público e autoridades.	Mensal	Avaliação da fiscalização e registro de reclamações



Grupo de Avaliação	Item / Critério de Desempenho	Frequência	Método de Aferição
Grupo 1: Desempenho das Atividades	Controle adequado de acesso e verificação de ingressos/credenciais de forma ágil e segura.	Diária	Acompanhamento da fiscalização
Grupo 1: Desempenho das Atividades	Operação regular de bilheteria, recebimento correto de valores (dinheiro, PIX, cartões) e emissão de bilhetes.	Diária	Conferência de relatórios e fechamento de caixa
Grupo 1: Desempenho das Atividades	Fechamento de caixa diário sem divergências financeiras e envio pontual dos relatórios à FTSP.	Diária	Aferição das planilhas de fechamento de caixa
Grupo 1: Desempenho das Atividades	Atendimento prioritário adequado e inclusivo a pessoas com deficiência, idosos e gestantes.	Mensal	Observação in loco e ouvidoria
Grupo 2: Materiais e Uniformes	Apresentação pessoal impecável dos profissionais, utilizando o uniforme completo e crachá visível.	Diária	Inspeção visual diária pela fiscalização
Grupo 2: Materiais e Uniformes	Substituição de uniformes danificados ou fora do padrão exigido no prazo regulamentar.	Mensal	Controle de solicitações de troca
Grupo 3: Gerenciamento	Substituição de profissionais ausentes (faltas, licenças, folgas) sem interrupção do serviço.	Diária	Controle de frequência e escalas
Grupo 3: Gerenciamento	Presteza e tempestividade no atendimento às solicitações operacionais e administrativas da FTSP.	Mensal	Acompanhamento de prazos de resposta
Grupo 3: Gerenciamento	Apresentação pontual dos relatórios mensais de frequência e ocorrências da prestação dos serviços.	Mensal	Protocolo de recebimento dos relatórios

Os itens específicos a serem mensalmente monitorados e avaliados pela fiscalização da Fundação Teatro São Pedro estão consolidados na tabela "FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SERVIÇO" gerada acima.

8.3. Metodologia de Pontuação e Cálculo

A pontuação atribuída a cada um dos itens descritos no formulário de avaliação deverá obedecer rigorosamente aos seguintes critérios:

- Conforme (C): Atribui-se 1,0 ponto ao item cuja execução atendeu plenamente aos requisitos, padrões de conduta e prazos contratuais estabelecidos.
- Parcialmente Conforme (PC): Atribui-se 0,5 ponto ao item cuja execução apresentou inconformidades pontuais que não comprometeram a continuidade ou a segurança geral do serviço, mas que exigem correção da Contratada.
- Não Conforme (NC): Atribui-se 0,0 (zero) ponto ao item cuja execução apresentou descumprimento total das obrigações especificadas, gerou prejuízo direto ao atendimento ao público, falhas operacionais em caixa ou cuja correção não foi efetuada pela Contratada nos prazos concedidos.

O cálculo da nota final mensal, expressa em escala de 0 (zero) a 10 (dez) pontos, será apurado por meio da aplicação da seguinte fórmula matemática:

$$\text{Nota Final} = \frac{(\sum \text{Pontos Atribuídos}) \times 10}{\text{Número de Itens Avaliados}}$$

8.4. Responsabilidades da Equipe de Fiscalização do Contrato

- Avaliar mensalmente a prestação dos serviços por meio do preenchimento do Formulário de Avaliação do Nível de Serviço, instruindo o processo com justificativa por escrito sempre que houver item avaliado com nota 0 (zero) – "Não Conforme" ou 0,5 – "Parcialmente Conforme".
- Encaminhar os formulários preenchidos referentes ao período de aferição ao Gestor do Contrato no prazo regulamentar, acompanhados das justificativas e documentos comprobatórios das inconformidades registradas.

8.5. Responsabilidades do Gestor do Contrato

- Consolidar mensalmente as aferições enviadas pela equipe de fiscalização, emitindo o resultado final da avaliação de desempenho.
- Apurar, quando aplicável, o percentual de redutor financeiro sobre a fatura de serviços, em função da Nota Final obtida.
- Enviar formalmente à Contratada 1 (uma) via do resultado consolidado da avaliação do nível de serviço, assegurando o contraditório e a ampla defesa.
- Manter o preenchimento e a atualização de Quadro Resumo Acumulado, demonstrando de forma histórica e mês a mês os resultados alcançados pela Contratada.
- Notificar formalmente a Contratada sempre que houver atribuição de nota 0 (zero) em qualquer item, convocando-a para reuniões de alinhamento operacional e correção das causas da não conformidade, se julgar necessário.
- Analisar solicitações formais de prazo excepcional submetidas pela Contratada para o atendimento ou correção de determinado item de desempenho.

8.6. Descrição do Processo de Medição e Glosa

TABELA DE REDUTORES EM FUNÇÃO DA NOTA FINAL	
Pontuação Obtida	Fator de Desconto da Fatura
NOTA FINAL > 8 pontos	0,00%
NOTA FINAL $\geq$ 7 e < 8 pontos	1,50%
NOTA FINAL $\geq$ 6 e < 7 pontos	3,00%
NOTA FINAL $\geq$ 5 e < 6 pontos	4,50%
NOTA FINAL $\geq$ 4 e < 5 pontos	6,00%
NOTA FINAL < 4 pontos	7,50%

- A equipe de fiscalização do contrato efetuará o acompanhamento diário e contínuo dos serviços, registrando em pastas ou planilhas de controle as ocorrências operacionais e de conduta profissional.

- Ao final do período de apuração, a equipe de fiscalização preencherá os itens do Formulário de Avaliação do Nível de Serviço e o enviará, juntamente com o relatório de inconformidades, à Gestão do Contrato.
- O Gestor do Contrato consolidará as avaliações e emitirá o resultado que servirá de subsídio para o fechamento da medição.
- Caso a Nota Final mensal resulte em patamar que exija a aplicação de descontos, o percentual de abatimento na fatura subsequente será estabelecido em conformidade com as faixas indicadas na "TABELA DE REDUTORES EM FUNÇÃO DA NOTA FINAL" acima.
- A aplicação do percentual redutor será formalizada previamente à liberação da medição, notificando-se a Contratada para emissão da fatura com o valor já ajustado.

8.7. Condições Gerais

Os abatimentos decorrentes da aplicação do Acordo de Nível de Serviço deverão ser deduzidos diretamente da fatura de serviços do mês subsequente ao de apuração. A ausência tempestiva de aferição enseja a apuração de responsabilidade funcional da equipe de fiscalização e admite, mediante motivação e oportunidade de contraditório, a aplicação retroativa de redutores no mês seguinte, observado o limite máximo equivalente a duas aferições no semestre.

IX – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (FTSP)

São obrigações da Fundação Teatro São Pedro:

- Disponibilizar as instalações adequadas para a execução dos serviços, incluindo postos de trabalho, mobiliário e equipamentos necessários;
- Fornecer orientações e informações necessárias ao desempenho das atividades;
- Realizar o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual;

- Efetuar os pagamentos devidos à contratada, desde que cumpridas as condições contratuais;
- Comunicar à contratada, com antecedência mínima, eventuais alterações na programação de eventos que impactem as escalas de trabalho.

X – PRAZO DE VIGÊNCIA

O contrato decorrente deste Termo de Referência terá prazo de vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data da Ordem de Início dos Serviços, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos iguais, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, desde que haja interesse da Administração e comprovada a vantajosidade da manutenção dos serviços.

A Ordem de Início dos Serviços será emitida pela FTSP em data coincidente com a reinauguração do Theatro São Pedro, observando-se o seguinte plano de transição:

- a) Os postos de recepcionista com função de caixa atualmente cobertos por contrato emergencial serão migrados para o novo contrato na data de sua Ordem de Início, com extinção do contrato anterior por objetiva substituição;
- b) Os 10 (dez) postos de recepção atualmente executados sob o Contrato nº 2023/022841 (empresa SHIELD), com vigência até 05/03/2027, permanecerão em execução pela atual contratada até o encerramento natural do referido contrato, sem rescisão antecipada, garantindo a continuidade dos serviços e afastando a sobreposição de objetos e a duplicidade de despesas;
- c) O início da execução do novo contrato será escalonado conforme a origem contratual de cada bloco de postos: os 10 (dez) postos de recepção hoje cobertos pelo Contrato nº 2023/022841 terão seu termo inicial condicionado ao encerramento natural desse contrato (05/03/2027), enquanto os postos atualmente supridos por contrato emergencial terão início imediato, a partir da reinauguração do Theatro São Pedro.