1. **Objetivo**

Disciplinar e padronizar rotinas de trabalho nas áreas administrativas e operacionais da São Paulo Turismo. Implantar documentos padronizados intrínsecos à execução desses processos, considerando aspectos relacionados ao uso intensivo de recursos computacionais, quando aplicáveis, e induzindo a eficiência da organização.

1. **Abrangência**

As definições, diretrizes e demais orientações introduzidas por esta norma aplicam-se a todos os colaboradores da SP Turismo.

1. **Definições**
   1. CI: Correspondência Interna.
   2. DAF: Diretoria Administrativo-Financeira e de Relação com Investidores.
   3. GAI: Gerência de Auditoria e Controle Interno.
   4. GCP: Gerência de Comunicação e Pesquisa.
   5. GRD: Gerência de Redução de Despesas Contratuais e Almoxarifado.
   6. GJU: Gerência Jurídica.
   7. GRH: Gerência de Recursos Humanos.
   8. IT: Instrução de Trabalho – Documento que contém o modo específico de realizar atividades relativas a um pequeno processo ou a uma área de atuação específica, estabelecendo responsabilidades e outras disposições.
   9. Instrumento Normativo: Instrumento que fixa diretrizes com o objetivo de uniformizar o modo como determinada rotina operacional (ou de suporte) deva ser desenvolvida pelo colaborador ou pelo setor, considerando aspectos de segurança, fidedignidade aos princípios da SP Turismo e definindo níveis de competência sobre o assunto, dentre outras disposições. Dependendo do âmbito de sua aplicabilidade será designada Norma Geral, Norma Setorial ou Instrução de Trabalho.
   10. NG: Norma Geral - Refere-se a fundamentos éticos, negociais e corporativos que abrangem a empresa como um todo, consubstanciados em procedimentos ou atos que terão validade e abrangerão todas as diretorias e áreas da São Paulo Turismo S.A.
   11. NS: Norma Setorial - Refere-se a fundamentos éticos, negociais e corporativos, consubstanciados em procedimentos ou atos que abrangem somente uma ou mais diretorias, mas não toda a empresa.
   12. Órgão Gestor do Processo: É o órgão responsável pelo ou por parcela predominante no processo determinada pelo volume das atividades ou pela importância relativa sobre sua responsabilidade.
2. **Diretrizes**
   1. **Estrutura dos Instrumentos Normativos**
      1. Os itens abaixo são obrigatórios nas Normas Gerais e devem ser apresentados na seguinte ordem:

1. Objetivo;

2. Abrangência;

3. Definições;

4. Diretrizes;

5. Penalidades;

6. Legislação;

7. Anexos;

8. Revisões;

9. Histórico de alterações.

* + 1. Excepcionalmente, as Normas Gerais poderão conter mais itens se necessário for para o seu perfeito entendimento.
    2. O início da vigência do instrumento normativo será imediatamente após sua aprovação e divulgação/publicação via Comunicação Interna, exceto quando houver orientação contrária devidamente informada no documento de sua aprovação.
  1. **Procedimentos**
     1. **Normas Gerais:**
        1. As solicitações de emissão, revisão ou exclusão de Normas Gerais deverão ser endereçadas à GAI (Gerência de Auditoria e Controle Interno).
        2. Todas as solicitações deverão conter justificativas e anexos titulados (fluxogramas atual e proposto, detalhamento das solicitações, e demais documentos envolvidos).
        3. Durante a elaboração de normas, as áreas deverão consultar a legislação, regulamentos e documentos pertinentes ao assunto, avaliar as reais necessidades das etapas, propor simplificações e enviar à GAI a minuta final da Norma Geral que será submetida à revisão.
        4. A GAI procederá aos mapeamentos dos diversos processos relativos a Normas Gerais documentando-os adequadamente, de modo a constituir uma “pró-memória” do trabalho de campo desenvolvido. Esta prática possibilitará, a qualquer tempo, a revisão mais adequada e pertinente às informações levantadas.
        5. O processo de elaboração de minuta de NG poderá ser autuado através de processo administrativo junto à GRD.
        6. A DAF (Diretoria Administrativo-Financeira e de Relação com Investidores), com base no mapeamento elaborado pela GAI, definirá a prioridade de implementação das Normas Gerais que deverão ser criadas, atualizadas e extintas.
        7. A GAI poderá encaminhar a minuta da NG (Norma Geral) à apreciação da GJU (Gerência Jurídica), quando entender necessário.
        8. Quando solicitado pela GAI, a GJU analisará na minuta apresentada seus aspectos legais e sua compatibilização com as demais Normas Gerais e dispositivos institucionais da empresa e proporá os ajustes necessários no prazo total máximo de 10 (dez) dias úteis, ou em prazo maior se previamente estabelecido pela GAI em função da complexidade do assunto a ser normatizado.
        9. A GAI analisará as recomendações enviadas e efetuará os ajustes que julgar necessários.
        10. Nessas avaliações, todos os itens não aceitos pela GAI (devido à forma ou conteúdo) deverão conter propostas alternativas de solução.
        11. Após revisão da GAI, a minuta de NG será submetida à DAF, que estando de acordo, levará à apreciação da Diretoria Executiva da SP Turismo.
        12. A aprovação de uma Norma Geral dar-se-á em reunião de Diretoria Executiva cabendo ao Diretor-Presidente sancioná-la ou vetá-la.
        13. Após a aprovação das Normas Gerais pela Diretoria Executiva e sanção do Diretor-Presidente, a GAI procederá a sua divulgação/publicação via CI aos colaboradores, exceto quando houver orientação contrária devidamente informada no documento de sua aprovação.
        14. Quando necessário, a GAI, o gestor do processo e a GRH (Gerência de Recursos Humanos) promoverão reuniões específicas para apresentação e esclarecimentos sobre as normas aprovadas a todo o corpo gerencial da empresa, especificamente no que se refere aos aspectos de capacitação, de modo a permitir treinamento objetivo aos colaboradores das áreas afins.
        15. Periodicamente, a GAI procederá aos exames aplicáveis para verificar a aderência dos colaboradores as Normas Gerais vigentes e reportará aos diretores envolvidos e demais áreas envolvidas os eventuais desvios encontrados para as providências cabíveis.
        16. A GAI efetuará a guarda e se certificará da atualização permanente das Normas Gerais.
     2. **Norma Setorial / Instrução de Trabalho**
        1. As diretorias deverão enviar à GAI solicitação de criação, revisão ou extinção de NS e IT, acompanhada, preferencialmente, de justificativas, fluxogramas (atual e proposto) e minuta do Instrumento Normativo.
        2. O processo de elaboração de minuta de NS/IT poderá ser autuado através de processo administrativo junto à GRD.
        3. A área elaborará o texto da NS/IT com base nas informações da rotina da área junto ao gestor do processo e em outras que julgar pertinentes.
        4. A GAI poderá encaminhar a minuta da NS/IT à apreciação da GJU, quando entender necessário.
        5. Quando solicitado pela GAI, a GJU analisará a minuta apresentada e deverá propor os ajustes necessários no prazo total máximo de 10 (dez) dias úteis ou em prazo maior se previamente estabelecido pela GAI em função da complexidade do assunto a ser normatizado.
        6. A GJU poderá sugerir alterações pertinentes a aspectos legais e processuais e deverá encaminhar a minuta de NS/IT acompanhada de seu parecer e sugestões de ajustes para a GAI.
        7. A GAI analisará as recomendações enviadas e efetuará os ajustes que julgar necessários.
        8. A GAI submeterá a minuta da NS/IT revisada à aprovação do(s) diretor(es) envolvido(s).
        9. Em caso de não concordância, a GAI retomará as tratativas junto ao(s) diretor(es) envolvido(s) para obter um consenso sobre os ajustes.
        10. Após a devida aprovação da NS/IT a GAI procederá à guarda e divulgação, por meio da Gerência de Comunicação e Pesquisa a todos os órgãos da empresa.
        11. A GAI, a GRH e o Gestor do Processo, quando necessário, apresentarão em reunião específica as NS/IT aprovadas aos órgãos envolvidos.
  2. **Competências**
     1. **GAI – Gerência de Auditoria e Controle Interno**
        1. Acompanhar, revisar e validar a inclusão, alteração e exclusão dos Instrumentos Normativos.
        2. Analisar a minuta do Instrumento Normativo e, quando necessário, submetê-la à análise da GJU, e posteriormente, à aprovação da Diretoria Executiva (NG) ou dos diretores envolvidos (NS/IT).
        3. Solicitar à GCP que divulgue via CI os Instrumentos Normativos aprovados a todos os órgãos da empresa.
        4. Proceder à constante atualização dos Instrumentos Normativos.
        5. Atribuir e controlar a codificação dos Instrumentos Normativos.
        6. Programar, quando necessário, juntamente com a GRH, a realização dos treinamentos à empresa referentes aos Instrumentos Normativos.
        7. Avaliar a minuta dos Instrumentos Normativos quanto aos seus aspectos legais, processuais e sua compatibilização com os demais Instrumentos Normativos e dispositivos institucionais da empresa observando sua redação quanto à forma e conteúdo.
        8. Realizar a auditoria de processos para verificar a aderência dos colaboradores aos Instrumentos Normativos vigentes e reportar aos diretores envolvidos, e demais áreas envolvidas os eventuais desvios, para as providências cabíveis.
     2. **GCP – Gerência de Comunicação e Pesquisa**
        1. Divulgar os Instrumentos Normativos aprovados, via CI.
     3. **Órgão Gestor do Processo**
        1. Redigir a minuta dos Instrumentos Normativos na condição clara, objetiva e padronizada e enviá-la à GAI.
     4. **GRH - Gerência de Recursos Humanos**
        1. Programar, quando solicitada pela GAI, a aplicação dos treinamentos dos colaboradores referentes aos Instrumentos Normativos.
     5. **GJU – Gerência Jurídica**
        1. Quando solicitado pela GAI, avaliar a minuta dos Instrumentos Normativos quanto aos seus aspectos legais, processuais e sua compatibilização com as demais Normas Gerais e dispositivos institucionais da empresa observando sua redação quanto à forma e conteúdo.
     6. **DAF - Diretoria Administrativo-Financeira e de Relação com Investidores**
        1. Definir quais processos deverão ser priorizados em termos de criação, revisão e extinção de Normas Gerais.
        2. Submeter a proposta de Norma Geral à apreciação da diretoria executiva da empresa.
     7. **Diretores envolvidos no processo de uma Norma Setorial ou de uma Instrução de Trabalho**
        1. Aprovar as Normas Setoriais e as Instruções de Trabalho de suas diretorias.
     8. **Diretoria Executiva**
        1. Aprovar as Normas Gerais.
     9. **Diretor-Presidente**
        1. Sancionar ou vetar a aprovação de Norma Geral.
  3. **Orientações para Redação dos Instrumentos Normativos**
     1. Delimitar com precisão e clareza o objeto e o âmbito de sua aplicação.
     2. Definir a finalidade que se pretende alcançar.
     3. Conferir se existe base legal para a expedição dos Instrumentos Normativos.
     4. Verificar a exequibilidade física do mesmo.
     5. Identificar os Instrumentos Normativos já existentes que serão afetados.
     6. Estabelecer medidas necessárias à sua implementação.
     7. Usar a norma culta da língua portuguesa.
     8. Evitar ambiguidades, emprego de neologismos, adjetivações desnecessárias ou vocábulos e expressões de língua estrangeira.
     9. Expressar os valores monetários e quaisquer números indicadores de quantidade, fração, porcentagem, medida, valor ou data em algarismos arábicos, seguidos de sua indicação por extenso, entre parênteses.
     10. Manter a uniformidade do tempo verbal em todo o texto.
     11. Preferir orações afirmativas às negativas e a ordem direta dos termos à indireta.
     12. Explicitar, junto à primeira ocorrência, o significado das siglas.
  4. **Formatação dos Instrumentos Normativos**
     1. Os Instrumentos Normativos deverão ser estruturados de modo que suas disposições se revelem coerentes entre si, organizadas em um sistema harmônico, redigidas com precisão, clareza, concisão e coesão.
  5. **Padrões de Formatação**
     1. Para a elaboração de Normas ou Instruções de Trabalho deverão ser observados os seguintes padrões de formatação:
     2. O papel utilizado deverá ser do tamanho A4;
     3. Deverá possui margem superior e inferior de 2,5cm (dois centímetros e meio) e margens laterais, esquerda e direita, de 3 cm (três centímetros);
     4. A fonte utilizada deverá ser Verdana, cor preta e tamanho 10 (dez).
     5. O uso de outras cores estará reservado apenas à impressão da logomarca da Cidade, da São Paulo Turismo S.A. e da Prefeitura Municipal de São Paulo;
     6. O espaçamento entre linhas deverá ser 1,0 (um); depois de parágrafos será de 12 (doze) pt;
     7. O texto deverá estar com o alinhamento justificado;
     8. A numeração das páginas deverá ser colocada centralizada no rodapé da página;
     9. Todas as páginas de um Instrumento Normativo bem como de seus anexos deverão ter seus cabeçalhos padronizados segundo o modelo utilizado neste documento;
     10. A numeração/identificação dos itens, subitens e demais detalhamentos necessários será feita utilizando-se os algarismos arábicos e letras minúsculas, conforme apresentado no corpo desta norma.
  6. **Forma de cabeçalho**
     1. O cabeçalho, localizado no início da página, deverá conter os logotipos (Marca do Turismo da Cidade, SP Turismo e Prefeitura) – localizado à esquerda. Tipo do Instrumento Normativo e “Título” – localizados no centro do cabeçalho, além da identificação do N° da norma, “Data da Elaboração”, “Versão”, “Autor”, “Revisado por” e “Última Revisão”.
     2. A Revisão será numerada, em ordem crescente, identificando o número de vezes que o Instrumento Normativo teve suas alterações aprovadas em Reunião de Diretoria.
     3. A Vigência do Instrumento Normativo indicará a partir de quando ele entrará em vigor.
  7. **Identificação**
     1. Após a aprovação do Instrumento Normativo, este receberá uma codificação constituída por 2 (duas) letras que definem sua abrangência: NG – Norma Geral; NS – Norma Setorial ou IT – Instrução de Trabalho; 3 (três) letras, as quais indicam seu órgão gestor – Diretoria ou Gerência (nível mínimo) - e 2 (dois) dígitos numéricos, distinguindo cada norma, seguindo a ordem cronológica de emissão, a partir de 01 (um). A sequência numérica será controlada pela GAI.

1. **Penalidades**
   1. Todos os colaboradores estarão sujeitos às penalidades das normas disciplinares da SP Turismo, em especial a **NG GRH 07-Conduta Funcional**, no caso de descumprimento desta Norma.
2. **Legislação básica** 
   1. LEI FEDERAL Nº 13.303 - Lei de Responsabilidade das Estatais.
   2. A Lei Complementar 131, de 27 de maio de 2009, que alterou a redação da Lei de Responsabilidade Fiscal no que se refere à transparência da gestão fiscal, inovando ao determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
3. **Anexos**
   1. Não existem anexos referentes a esta Norma.
4. **Revisões**
   1. Anualmente, as definições e diretrizes desta norma devem ser revisadas e aprovadas pela GAI (Gerência de Auditoria e Controle Interno).
5. **Histórico de alterações**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisão** | **Data** | | **Alterações** | **Revisores/Aprovadores** |
| Publicação | Implantação |
| REV. 01 |  |  | Não aplicável | GAI: José Marcos Miziara Filho |