1. **Objetivo**

Definir diretrizes e padronizar procedimentos que suportem o processo de operações de estacionamento, visando a melhor administração dos espaços para atender as necessidades de cada evento.

1. **Abrangência**

As definições, diretrizes e demais orientações introduzidas por esta norma aplicam-se a todas as áreas envolvidas com os processos de operações de estacionamento.

1. **Definições**
	1. CAE: Central de Administração de Estacionamento.
	2. CAR: Coordenadoria de Arrecadação.
	3. DAF: Diretoria Administrativo-Financeira e de Relação com Investidores.
	4. DMV: Diretoria de Marketing e Vendas.
	5. GOP: Gerência de Operações.
	6. GRH: Gerência de Recursos Humanos.
	7. GTI: Gerência de Tecnologia da Informação.
	8. S.I.A: Sistema Integrado de Automação.
	9. RPS: Recibo Provisório de Serviço.
	10. Tesouraria: Segmento de atuação da DAF, responsável pelo gerenciamento de fluxo de caixa e atividades de tesouraria.
2. **Diretrizes**
	1. **Operações**
		1. A GOP (Gerência de Operações) deve ser responsável pela logística de todas as áreas destinadas a estacionamento.
		2. A GOP em conjunto com a CAR (Coordenadoria de Arrecadação), deve realizar reunião semanal de planejamento onde deve ser definida a estratégia de operação de cada evento, determinando os espaços que serão utilizados como estacionamento.
		3. Após a definição das áreas a serem utilizadas, deve ser emitida a Carta de Disponibilidade de Vagas para o cliente. Com esse documento o cliente deve dar entrada junto aos Órgãos Externos com as demais documentações necessárias para realização do evento.
		4. Para eventos de grande porte onde o Estacionamento não possua pessoal suficiente para atender a demanda necessária, a equipe operacional deve ser complementada pontualmente para suprir a demanda de mão de obra.
	2. **Automação**
		1. As cancelas devem ser monitoradas pelo CAE (Central de Administração de Estacionamento) por câmeras 24 horas e 365 dias por ano.
		2. A área de automação deve utilizar o sistema SIA (Sistema Integrado de Automação) durante a operação do estacionamento.
		3. Todas as portarias que forem abertas como estacionamentos devem possuir um segurança e um operador de tráfego para orientar e auxiliar na entrada dos usuários.
		4. A entrada de caminhões utilizados para realizar a montagem e a desmontagem de eventos deve ser restrita somente a portões autorizados.
		5. No estacionamento deve ser liberado o acesso de carros oficiais/logotipados tais como: ambulância, carro de bombeiros, carros de imprensa, carros da Prefeitura do São Paulo.
		6. Para liberar a entrada desses veículos o operador de estacionamento deve informar ao CAE via rádio a instituição do veículo e se este está devidamente adesivado/identificado.
		7. O CAE deve preencher a justificativa de abertura da cancela com o nome da instituição e placa do veículo no sistema e em seguida efetuar a liberação da cancela.
		8. Nas situações em que o sistema esteja inoperante para entrada de veículos, o operacional do Estacionamento deve reservar e alocar os carros em um lugar separado e delimitado.
		9. O recebimento deve ser efetuado na saída caso o sistema volte a operar.
		10. Em última instância, a estacionamento gratuito deve ser liberado.
		11. Diante da impossibilidade de cobrança via sistema, o veículo deverá ser liberado gratuitamente.
	3. **Pavilhão**
		1. Para utilização do estacionamento do Pavilhão, o usuário deve efetuar o pagamento do ticket na entrada e receberá um recibo com código de barras (RPS – Recibo Provisório de Serviço) que fará a liberação da cancela nos portões de saída.
		2. Em caso de extravio do ticket de saída o operador de tráfego deve preencher o formulário de ticket perdido com os seguintes dados: placa, número do RENAVAM, RG, CNH, endereço, telefone do proprietário ou condutor.
		3. O operador deve entrar em contato com o CAE via rádio, para efetuar a abertura da cancela, mediante a justificativa no sistema.
		4. O CAE deve informar no sistema o número do “formulário de ticket perdido”, placa do veículo e o nome do operador de tráfego que atender a ocorrência.
		5. O formulário deve ser encaminhado ao final de cada turno para o CAE, que deve arquivá-lo durante 30 dias.
		6. No Pavilhão, para montagem/desmontagem de eventos o acesso de caminhões deve ser operacionalizado pelo Portão 02 ou Portão 07 e Portão 10. A responsabilidade do controle de acesso dos caminhões nesses portões deve ser do Promotor do Evento.
	4. **Cerimonial**
		1. O Cerimonial deve ser destinado ao estacionamento de veículos de visitantes, funcionários, concessionários credenciados, montagem/desmontagem e cartões cortesia.
		2. Os cartões cortesia devem ser emitidos pelo CAE conforme quantidade estipulada em contrato (máximo de 35 cartões) e devem ser concedidos ao promotor do evento.
		3. Os cartões credencial e cortesia devem ser utilizados obrigatoriamente na entrada e na saída. Caso contrário, o sistema bloqueia o acesso.
		4. No Cerimonial, o usuário deve retirar o ticket com código de barras na entrada e o pagamento deve ser feito posteriormente no caixa localizado próximo à entrada da Sede Administrativa.
		5. Em caso de extravio do ticket de entrada no Cerimonial, o usuário deve se dirigir ao caixa para efetuar o pagamento e receberá o RPS (Recibo Provisório de Serviço) do ticket perdido contendo o código de barras que liberará sua saída.
		6. Em caso de extravio do ticket de saída, o operador de tráfego deve preencher o formulário de ticket perdido com os seguintes dados: placa, número do RENAVAM, RG, CNH, endereço e telefone do proprietário ou condutor.
		7. O operador deve entrar em contato com o CAE via rádio, para efetuar a abertura da cancela, mediante a justificativa no sistema.
		8. O CAE deve informar no sistema o número do “formulário de ticket perdido”, placa do veículo e o nome do operador de tráfego que atender a ocorrência.
		9. O formulário deve ser encaminhado ao final de cada turno para o CAE, que deve arquivá-lo durante 30 dias.
		10. No Cerimonial, para montagem/desmontagem de eventos o acesso de caminhões deve ser operacionalizado pelo Portão 35 ou Portão 36.
		11. Nos portões 35 e 36 a tolerância deve ser de 2 horas para que o serviço de montagem ou desmontagem seja efetuado.
		12. A GOP deve ser responsável por definir a logística de utilização dos portões 35 e 36 para montagem/desmontagem de eventos ou outras utilizações.
		13. Caso o tempo de permanência do caminhão ultrapasse a tolerância de 2 horas, o motorista deve validar o ticket no caixa e pagar o valor conforme tabela vigente.
		14. O sistema SIA deve ser parametrizado para não liberar a saída do caminhão caso seja ultrapassada as duas horas e este não tenha efetuado a validação do ticket.
	5. **Sambódromo/Arena**
		1. A área deve ser utilizada como estacionamento complementar, que pode ser utilizada juntamente à Arena ou somente o Sambódromo.
		2. O usuário deve receber o RPS (Recibo Provisório de Serviço) em duas vias que deverão ser entregues na entrada.
		3. O pagamento deve ser realizado pelo cliente na entrada onde a 1ª via, que é o comprovante de pagamento do ticket. Uma 2ª via deve ser devolvida na saída para o atendente do estacionamento para liberação do veículo.
		4. Em caso de extravio do ticket, o operador de tráfego deve preencher o formulário de ticket perdido com os seguintes dados: placa, número do RENAVAM, RG, CNH, endereço e telefone do proprietário ou condutor.
		5. A área deve ser utilizada como estacionamento complementar ao principal (Pavilhão) podendo ser utilizado na sua totalidade (Arena e Sambódromo), dependendo da disponibilidade das áreas.
		6. O sistema de cobrança utilizado nessa área é o SIA – Sistema Integrado de Automação, com emissão do RPS (Recibo Provisório de Serviço), em duas vias, que são entregues ao usuário, na entrada, no ato do pagamento, sendo que a 1ª via é o comprovante de pagamento do usuário e a 2ª via deverá ser devolvida na saída, para controle de retirada do veículo.
		7. Em caso de Inoperância do Sistema na entrada que impossibilite a cobrança dos veículos, o estacionamento deverá ser fechado.
		8. Em caso de extravio do RPS (Recibo Provisório de Serviço), o operador de trafego deve preencher o formulário de ticket perdido com os seguintes dados: Placa, nº Renavan, R.G., CNH, endereço e telefone do proprietário ou condutor.
	6. **Falha Sistêmica**
		1. Em caso de falhas sistêmicas na saída dos veículos, pela área do Cerimonial e pela área do Pavilhão, o operador de tráfego deve acionar o CAE por rádio para realizar a liberação manual das cancelas.
		2. O CAE deve, através do número do RPS confirmar o pagamento do ticket e preencher a justificativa de liberação da cancela no sistema SIA.
		3. Em caso de quedas de energia, os caixas devem possuir nobreaks com no mínimo 1 hora de autonomia.
	7. **Sistema Inoperante na Entrada**
		1. Em caso de o sistema ficar inoperante na entrada, pelas áreas do Cerimonial e do Pavilhão, as cancelas devem ser levantadas e o controle de entrada deve ser realizado manualmente, sendo o operador de tráfego responsável por fazer as anotações dos dados do veículo e do horário de entrada no pátio do estacionamento.
		2. A GTI (Gerência de Tecnologia e Informação) deve realizar intervenção para solucionar o problema.
		3. Após a resolução da falha sistêmica, o usuário deve realizar o pagamento.
		4. Caso o sistema não volte a operar, o usuário estará impedido de realizar o pagamento pelo serviço, portanto, estará liberado para deixar o estacionamento.
		5. Em caso de inoperância sistêmica no Sambódromo, o registro de entrada de veículos deve ser realizado manualmente, sendo o operador de tráfego responsável por fazer as anotações dos dados do veículo e o horário de entrada no pátio do estacionamento.
		6. Somente após a intervenção da GTI (Gerência de Tecnologia e Informação) e resolução do problema, o usuário poderá realizar o pagamento.
3. **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.
4. **Legislação básica**
	1. LEI FEDERAL Nº 13.303 - Lei de Responsabilidade das Estatais.
5. **Anexos**
	1. Não existem anexos referente a esta norma.
6. **Revisões**
	1. Anualmente, as definições e diretrizes desta norma devem ser revisadas e aprovadas pela GOP (Gerência de Operações).
7. **Histórico de alterações**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisão** | **Data** | **Alterações** | **Revisores/Aprovadores** |
| Publicação | Implantação |
| REV. 01  |  |  | Não aplicável | GOP: Ricardo Lozon  |