1. **Objetivo**

Definir diretrizes e padronizar procedimentos que suportem o processo de arrecadação, visando a melhor administração das receitas geradas nos estacionamentos.

1. **Abrangência**

As definições, diretrizes e demais orientações introduzidas por esta norma aplicam-se à todas as áreas envolvidas que interagem com a CAR – Coordenadoria de Arrecadação de Estacionamento.

1. **Definições**
	1. CAE: Central de Administração de Estacionamento.
	2. CAR: Coordenadoria de Arrecadação de Estacionamento.
	3. CFI (Tesouraria): Segmento de atuação da DAF, responsável pelo gerenciamento de fluxo de caixa e atividades de Tesouraria.
	4. CFI: Coordenadoria de Finanças.
	5. CI: Correspondência Interna.
	6. DAF: Diretoria Administrativo-Financeira e de Relação com Investidores.
	7. GDC: Gerência de Controladoria.
	8. GOP: Gerência de Operações.
	9. GRH: Gerência de Recursos Humanos.
	10. GSS: Gerência de Segurança e Serviços Auxiliares.
	11. No-breaks: Um nobreak ou UPS (Fonte de Energia Ininterrupta, na sigla em inglês) é um condicionador que regula a voltagem e a pureza da energia que chega até os eletrônicos conectados a ele.
	12. RPS: Recibo Provisório de Serviço.
	13. S.I.A: Sistema Integrado de Automação.
2. **Diretrizes**
	1. **Arrecadação**
		1. A CAR (Coordenadoria de Arrecadação de Estacionamento) deve ser responsável por receber o pagamento dos usuários e deve enviar o montante recebido para ser depositado em conta corrente na Caixa Econômica Federal em um dia útil após o recebimento.
		2. O comprovante de deposito deve ser enviado à GDC (Gerência de Controladoria), com demonstrativos detalhados da movimentação diária e mensal, por evento.
		3. A CAR deve possuir um fundo fixo de caixa para troco, conforme estabelecido na norma: NG DAF 05 - Fundo Fixo de Caixa.
		4. Caso necessário, conforme o tamanho do evento, o Chefe de Coordenadoria deve solicitar um valor adicional que deve ser aprovado pela GDC e DAF (Diretoria Administrativo-Financeira e de Relação com Investidores).
		5. A cada início e final de jornada de trabalho, a CAR (Supervisores/Chefes de Equipes) deve conferir o valor correspondente ao fundo fixo e toda a movimentação deve ser registrada, incluindo o valor da receita.
		6. As diferenças de caixa identificadas, devem ser registradas diariamente como Vale (vide Anexo I – Vale) e descontadas do respectivo operador de caixa.
		7. A assinatura do operador deve ser recolhida no vale e este deve ser encaminhado por CI (Correspondência Interna) à GRH (Recursos Humanos) que deve validar o desconto em Folha de Pagamento.
		8. A GDC deve reembolsar a CAR pelo dinheiro descontado.
		9. A CAR deve realizar sangrias nos caixas, durante o evento e deve encaminhar os valores para depósito ou deve guardá-los no cofre da CAR até serem direcionados para depósito.
		10. A CAR deve realizar o fechamento parcial de caixas, de acordo com as substituições dos operadores de caixa (troca de turno).
		11. Para atender a demanda dos eventos de grande porte que ocorrem em finais de semanas e feriados, a CAR deve emitir uma solicitação de carro forte junto a CEF (Caixa Econômica Federal) para que os valores sejam encaminhados para depósito.
		12. A área de Segurança deve realizar escolta para realização do transporte dos valores, conforme solicitação.
		13. O fechamento da arrecadação deve ser realizado diariamente no período que compreende das 06:00 as 05:59hs, através do relatório de RPS (Recibo Provisório de Serviço) extraído do sistema SAI (Sistema Integrado de Automação), o qual resume e totaliza todas as transações e valores por caixa.
		14. A SP Turismo tem a opção de utilizar o sistema Sem Parar na operação de estacionamento.
		15. O relatório do Sem Parar deve ser emitido através de um servidor instalado dentro do CAE (Central de Administração de Estacionamento), no qual são extraídas as informações que são encaminhados para a GDC.
		16. Os meios de pagamento são classificados como: dinheiro, cartões, cheques ou Sem Parar.
		17. A CAR deve enviar para a CFI (Tesouraria) os seguintes documentos referentes ao fechamento mensal do estacionamento: Demonstrativo diário de arrecadação, Relação de depósitos bancários, relação de transações de cartões e fechamento do Sem Parar.
		18. A CFI (Tesouraria) deve revisar todos os valores enviados e deve enviar para a GDC.
		19. A GDC deve revisar e lançar as informações no sistema Protheus.
		20. Para emissão de Notas Fiscais, os RPS devem ser enviados em lote para o site da PMSP (Prefeitura Municipal de SP).
		21. Os lotes devem ser separados conforme o movimento diário, da abertura ao fechamento do caixa, que ocorre das 06h00 às 05h59.
		22. O prazo para envio à Prefeitura é de dez dias a partir da emissão da RPS.
		23. A CAR também deve ser responsável por supervisionar todos os trabalhos pertinentes ao setor: programar a abertura e fechamento dos caixas, elaborar e controlar as escalas de trabalho, manter sob controle a guarda de todos os documentos e registros referente a movimentação de valores arrecadados.
	2. **Competências dos colaboradores da CAR**
		1. **Chefe de Coordenadoria de Arrecadação de Estacionamento**
			1. Planejar, coordenar e promover a execução de todas as atividades da unidade sob sua responsabilidade;
			2. Organizar e orientar os trabalhos para assegurar o desenvolvimento das atividades de acordo com a programação, objetivos e metas estabelecidas, garantindo a integração com as demais unidades da SP TURISMO;
			3. Coordenar as atividades operacionais dos Chefes de Equipe e Arrecadadores;
			4. Elaborar a programação de férias, escalas de folgas e postos, e prever a contratação de arrecadadores temporários para atender a realização de eventos de grande porte;
			5. Elaborar projeção anual de receitas, demonstrativos anuais de receitas e comparativos de arrecadação das feiras e/ou eventos;
			6. Participar de reuniões com Promotores e Coordenadores de eventos para definir estratégias para atender a demanda de veículos no estacionamento durante a realização dos eventos;
			7. Manter sob controle e guarda todos os documentos e registros referentes à movimentação de valores monetários arrecadados;
			8. Manter atualizados os demonstrativos financeiros;
			9. Negociar com o Cliente, de acordo com a disponibilidade de vagas, o pagamento pós-evento do estacionamento. Para tanto, o cliente deverá emitir uma carta acordo, na qual autoriza a cobrança, informando os dados para a emissão da Nota Fiscal Paulistana;
			10. Acompanhar as atividades desenvolvidas pelos Chefes de Equipe, dando suporte sempre que necessário;
			11. Verificar a exatidão de toda documentação relativa às receitas auferidas no estacionamento;
			12. Programar a solicitação de carro forte e fornecimento de troco;
			13. Mensurar a necessidade de materiais e equipamentos para o setor; solicitando assistência técnica quando necessário;
			14. Programar o estacionamento a ser utilizado, horário e quantidade de guichês a serem abertos;
			15. Comunicar à GOP (Gerência de Operações) quaisquer ocorrências que se verifiquem decorrentes do não cumprimento desta norma.
		2. **Chefes de Equipe - Rotinas Operacionais**:
			1. Diariamente, no início e término da jornada de trabalho, conferir o numerário correspondente ao fundo fixo para troco, assim como todo o movimento referente à arrecadação, registrando em caderno próprio os valores das receitas auferidas;
			2. Informar diariamente à CFI (Tesouraria) da SP Turismo os valores arrecadados (dinheiro, cheque e cartões de crédito/débito); caso tenha ocorrido coleta através de carro-forte, o valor remetido deverá ser informado separadamente;
			3. Utilizar o numerário do Fundo Fixo exclusivamente para atender a demanda de troco e reposição de falta de caixa durante as atividades de arrecadação dos estacionamentos;
			4. Manter sob sua guarda a chave e o segredo do cofre de aço localizado na Coordenadoria de Arrecadação;
			5. Realizar abertura, início dos trabalhos e tarefas submetidas às equipes, respeitando e cumprindo os procedimentos referentes às atividades da sua área de atuação;
			6. Preparar malotes com troco, programar terminais de caixa e equipamentos para abertura dos caixas
			7. Conferir dados e programar os terminais (Rmznet) quando da utilização em Regime Manual;
			8. Realizar as cobranças pelo Sistema Manual (Rmznet) quando ocorrer queda do Sistema de Automação do estacionamento;
			9. Em caso de queda de energia, preparar os caixas para efetuarem as cobranças por meio dos tickets de controle manual, imediatamente após a queda dos no-breaks;
			10. Manter organizados e limpos os equipamentos e ferramentas de trabalho, distribuindo-os às equipes e segregá-los para que sejam remetidos à manutenção;
			11. Controlar e acompanhar as escalas de trabalho, folgas das equipes, verificando a frequência e pontualidade nos horários de rendições;
			12. Acompanhar as atividades do arrecadador, orientando e dando suporte sempre que necessário, administrando possíveis conflitos com usuários;
			13. Manter-se atualizado sobre a programação de eventos, informando também às equipes de trabalho;
			14. Efetuar o cancelamento do pagamento de tickets que estiverem dentro do prazo de tolerância;
			15. Acompanhar a arrecadação dos caixas, não permitindo que os mesmos trabalhem com valores superiores ao limite estabelecido pela Coordenadoria;
			16. Efetuar sangrias dos valores arrecadados no caixa, emitindo comprovante em 02 (duas) vias, sendo que uma das vias deverá acompanhar os valores e a outra permanecer com o caixa;
			17. Encaminhar os valores das sangrias realizadas para depósito no (PAB – Posto de Atendimento Bancário Anhembi) ou para serem guardados em cofre no setor, juntamente com 01 (uma) via do formulário “Recolhe Estacionamento” devidamente preenchido;
			18. Sempre que ocorrer transporte de valores solicitar escolta à GSS (Gerência de Segurança e Serviços Auxiliares);
			19. Preparar o malote para coleta através do carro forte com a GTV (Guia de Transporte de Valores) devidamente preenchida e, quando da entrega ao transportador, reter a 1ª via assinada;
			20. Realizar o fechamento total dos caixas, conferindo os relatórios das transações realizadas e os valores arrecadados, apontando e cobrando possíveis diferenças;
			21. Quando da ocorrência de falta de caixa em seu horário de trabalho, registrar no impresso “Vale” o valor da diferença, apor seu visto no citado impresso e colher a assinatura do arrecadador responsável pelo caixa;
			22. Providenciar o envio para GRH, o vale e a CI, assinados e autorizados, até o dia 15 (quinze) de cada mês;
			23. Computar o movimento referente ao período entre a abertura e o fechamento dos caixas no dia em que ocorreu a abertura, ou seja, caso o fechamento ocorra na madrugada ou manhã do dia seguinte à abertura, o movimento deverá ser registrado na data da abertura para fins de relatórios contábeis;
			24. Realizar os fechamentos parciais dos caixas no caso de rendições ou substituição de turno;
			25. Após o fechamento de todos os caixas, efetuar a conferência geral dos numerários, relatórios diários e fechamento dos terminais de cartão de crédito;
			26. Manter o alarme da sala do cofre ativado, sempre que ausentar-se;
			27. Encaminhar os valores para depósito em até 01 (um) dia útil após o seu recebimento, informando à CFI (Tesouraria) da SP Turismo os valores arrecadados;
			28. Comunicar à Coordenadoria quaisquer ocorrências que se verifiquem decorrentes de falta, furto e/ou outras referentes ao fundo fixo;
			29. Cumprir as ordens e procedimentos operacionais definidos pela GOP/CAR;
			30. Exercer outras atividades correlatas.
		3. **Arrecadador – Rotinas Operacionais**
			1. **Arrecadador**:
			2. Emitir RPS (Recibo Provisório de Serviços) mediante o recebimento da tarifa de estacionamento;
			3. Solicitar ao usuário o CPF/CNPJ para emissão da Nota Fiscal Paulistana;
			4. Efetuar a validação dos códigos de barra para a liberação de saída do veículo, carimbando “pago” no verso;
			5. Efetuar as validações como “isentas de pagamento” para caminhões envolvidos no processo de montagem/desmontagem dos eventos que ocorrerem nas dependências da SP Turismo, desde que eles estejam dentro do limite máximo de tolerância de permanência aplicável a esses casos, que é de 2 (duas) horas;
			6. Quando em regime manual: registrar a placa do veículo, emitir o recibo provisório de serviços em 3 (três) vias, solicitando o CPF/CNPJ para a emissão da Nota Fiscal Paulistana, sendo que a via deve ser entregue ao usuário;
			7. Manter-se atualizado com a programação dos eventos para pronta informação aos usuários;
			8. Realizar transações de recebimentos através de cartões de crédito/débito, dinheiro ou cheques;
			9. Manter o caixa organizado e o troco separado para facilitar as rendições dos caixas e atendimento aos usuários pagantes;
			10. Organizar e verificar todo o material de uso nas cabines de arrecadação;
			11. Utilizar máquinas, ferramentas, equipamentos e materiais inerentes à execução dos trabalhos de forma adequada, cuidadosa e zelosa, prezando pela conservação e guarda dos mesmos;
			12. Acompanhar junto aos chefes de equipe, o fechamento referente à sua arrecadação;
			13. Preencher o relatório parcial a cada troca de arrecadador nos postos, quando em regime manual;
			14. Conferir os cheques recebidos, transações realizadas em cartões de crédito/débito e a autenticidade das notas utilizadas no pagamento do estacionamento;
			15. Conferir os RPS (recibos provisórios de serviços) emitidos, manualmente, para envio em lote para o site da PMSP objetivando a emissão da Nota Fiscal Paulistana;
			16. Quando a cobrança ocorrer pelo Sistema da Automação, emitir ticket perdido nas seguintes situações:
				1. Usuário perder ticket (mediante o preenchimento do relatório específico);
				2. Ticket danificado/incorreto usuário ultrapassar a tolerância da carga/descarga definida pelo promotor do evento (veículos que acessam pelo Portão 2);
				3. Veículos que pernoitam vários dias.
			17. Reiniciar o computador, sempre que ocorrer problema na leitura do ticket (travamento do sistema), avisando em seguida aos Chefes de Equipe;
			18. Sempre que ocorrer conflitos com usuário, pedir para o mesmo aguardar ao lado e acionar, imediatamente, o Chefe de Equipe para o atendimento do mesmo;
			19. Acompanhar depósito bancário quando solicitado;
			20. Cumprir a escala de serviço conforme programação elaborada pela Coordenadoria;
			21. Cumprir as ordens e procedimentos operacionais definidos pela GOP;
			22. Exercer outras atividades correlatas.
		4. **Arrecadador – Vedações**
			1. Não é permitida a interrupção do atendimento aos usuários para realizar e atender chamadas particulares; estas, quando ocorrerem durante o expediente e em caráter excepcional, devem ser breves e discretas;
			2. É proibido realizar transações com cartão de crédito/débito, próprio e/ou de parentes;
			3. É proibida a troca de cheques para terceiros e/ou colaboradores;
			4. É proibido utilizar o próprio CPF/CNPJ e/ou de parentes nos RPS emitidos, mesmo para fins de teste;
			5. Os Coordenadores e Chefes de Equipes quando exercerem a função de Arrecadador estarão sujeitos a estas vedações.
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. Anexo I – Vale.
6. **Revisões**
	1. Anualmente, as definições e diretrizes desta norma devem ser revisadas e aprovadas pela CAR (Coordenadoria de Arrecadação de Estacionamento) e GDC (Gerência de Controladoria).
7. **Histórico de alterações**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisão** | **Data** | **Alterações** | **Revisores/ Aprovadores** |
| Publicação | Implantação |
| REV. 01  |  |  | Não aplicável | CAR: Marli VianaGDC: Domingos Ferronato |

**Anexo I - Vale**

