1. **Objetivo**

Definir diretrizes e padronizar procedimentos que suportem os processos de Vendas Acessórias da SP Turismo, visando a prospecção de clientes e melhor gerenciamento das atividades rotineiras da área.

1. **Abrangência**

As definições, diretrizes e demais orientações introduzidas por esta norma aplicam-se aos colaboradores envolvidos nos procedimentos efetuados na realização de Vendas Acessórias.

1. **Definições**
	1. CI: Correspondência Interna.
	2. Concessionário: São empresas que se utilizam das dependências do Parque Anhembi para realização de serviços e/ou comercialização e atividades (Empresas de telefonia móvel, serviços de alimentação, bancos, etc.)
	3. DMV: Diretoria de Marketing e Vendas.
	4. DOC: Diário Oficial da Cidade.
	5. GAE: Gerencia de Ações Estratégicas.
	6. GCC: Gerência de Compras e Contratos.
	7. GDC: Gerência de Controladoria.
	8. GEM: Gerência de Manutenção.
	9. GJU: Gerência Jurídica.
	10. GOP: Gerência de Operações.
	11. GPP: Gerência de Planejamento e Projetos.
	12. GSS: Gerência de Segurança e Serviços Auxiliares.
	13. GVM: Gerência de Vendas, Planejamento e Marketing.
	14. MKT: Marketing.
	15. PA: Processo Administrativo.
	16. PEI: Processo de Evento Interno.
	17. PI: Processo Interno
	18. PRD: Proposta de Resolução de Diretoria.
	19. PRG: Chefia de Gabinete.
2. **Diretrizes**
	1. **Vendas Acessórias - Concessionários**
		1. Uma nova cessão de área pode-se iniciar de duas formas: através de solicitação do cliente interessado, via Ofício, ou através de interesse da SP Turismo para um concessionário. Através de licitação ou chamamento público.
		2. Para solicitação ou demanda de um PA (Processo Administrativo) de um concessionário, a GAE (Gerência de Ações Estratégicas) é a responsável por realizar a instrução do PA.
		3. A GAE deverá solicitar abertura de um PA e deve instruir o processo: Histórico, objetivo e justificativa. Após a instrução do documento este deve ser assinado pelo Gerente GAE e Diretor da DMV (Diretoria de Marketing e Vendas).
		4. A GAE deve enviar o PA para a GJU (Gerência Jurídica), para análise e avaliação da GJU.
		5. A GAE deve receber e analisar a avaliação da GJU.
		6. A GAE deve enviar o PA com a instrução ao GJU para a elaboração da minuta da publicação.
		7. A GJU retorna para GAE para análise aprovação da minuta.
			1. Caso seja necessária alguma correção, o PA deve retornar para a GJU realizar as alterações.
		8. Com a aprovação da GAE o PA retorna para a GJU.
		9. A GJU deve enviar a minuta para GCC (Gerência de Compras e Contratos) fazer publicação no DOC (Diário Oficial da Cidade).
		10. O interessado deve encaminhar a proposta para à área de Protocolo da SP Turismo.
		11. A GAE deve receber as propostas da área de Protocolo e dar a instrução do PA.
		12. A GAE deve receber as propostas (envelopes) e os mesmos devem ser abertos na presença do Gerente e mais 2 (duas) testemunhas. O procedimento deve ser documentado através do “Termo de abertura de envelopes” e assinado pelo Gerente e pelas testemunhas.
			1. O “Termo de abertura de envelopes” deve conter as informações e características de cada proposta apresentada.
		13. O PA com a proposta e a documentação da empresa eleita deve ser encaminhado pela GAE à GJU para a elaboração da minuta do contrato.
		14. A GAE deve receber a minuta do contrato para análise ou aprovação.
		15. A GAE deve encaminhar à GJU para o envio das 2 (duas) vias do contrato, com a evidência de análise Jurídica, através de carimbo.
		16. A GAE recebe o PA e com as 2 (duas) vias do contrato.
		17. A GAE deve enviar as vias do contrato para colher assinatura do cliente.
		18. O contrato assinado pelo cliente deve ser devolvido para a GAE, e seguir para as devidas assinaturas dos representantes legais da SP Turismo.
		19. O contrato assinado pelo cliente e pela SP Turismo: deve ter 1 (uma) via enviada para o cliente e 1 (uma) via mantida no PA.
		20. A GAE deve cadastrar os dados do contrato no sistema Protheus, e realizar a medição e o gerenciamento.
			1. A GDC (Gerência de Controladoria) junto a GAE deve realizar a atualização e reajuste anual e no vencimento de cada contrato, de acordo com as taxas de reajustes indicadas no contrato.
		21. Os dados pertinentes ao contrato que são lançados no sistema Protheus devem ser submetidos à revisão do Gerente da GAE.
		22. Todas as solicitações e requisições devem ser anexadas ao PA do concessionário.
		23. A GAE como gestora de contratos de concessionários é responsável por receber as solicitações e requisições realizadas por estes e instruir no processo e tomar as devidas ações conforme análise da área.
	2. **Vendas Mídias**
		1. Toda comercialização de mídias é realizada pela GAE.
		2. Todas as ações de comercialização de mídias da DMV devem seguir a Política Comercial/Estratégica de Preços e Negociações.
		3. A GAE é responsável por analisar e gerenciar os itens de mídia, bem como atualização do site <http://www.anhembi.com.br>, dos itens e da tabela de preços.
		4. A GAE prospecta os clientes (promotor ou expositor), sendo a proposta inicial ao locador (promotor do evento), caso não exista interesse a equipe de vendas deve entrar em contato com os expositores.
		5. A GAE deve verificar a disponibilidade do espaço na agenda de itens de mídia.
		6. Em caso de disponibilidade de itens de mídia a GAE deve emitir o orçamento para o cliente.
		7. Em caso de solicitação de descontos a GAE deve seguir os procedimentos estabelecidos na Política Comercial/Estratégica de Preços e Negociações.
		8. A GAE recebe a aprovação do cliente e o pagamento do sinal de reserva, através da GDC, do item de mídia contratado.
		9. A GAE deve efetuar o cadastro do cliente no sistema Protheus e deve lançar o valor de depósito referente ao sinal e o pagamento das parcelas a pagar no sistema.
		10. Todos os lançamentos referentes aos contratos realizados no sistema Protheus, devem ser submetidos à revisão da Gerência.
		11. A GAE é responsável pela abertura do PEI e instrução do processo.
		12. A abertura do PEI deve conter a solicitação do cliente, orçamento, pagamento do sinal e documentação do cliente.
		13. Em casos de descontos, a PEI deve conter a solicitação do cliente, justificativa assinada pelo gerente GAE e Diretor da DMV, assim como a apreciação da GDC quanto à concessão de desconto, orçamento, pagamento do sinal e documentação do cliente.
		14. Com a instrução do PEI a GAE elabora 1 (uma) cópia da minuta do contrato encartada no processo e 2(duas) vias do contrato na contracapa e envia à GJU.
		15. A GAE recebe as 2 (duas) vias carimbadas do contrato após análise e aprovação da área Jurídica (GJU).
		16. A GAE deve encaminhar as 2 (duas) vias do contrato através dos Correios para o cliente, para a fim de colher assinatura, atualizando o controle de rastreabilidade com o status do processo.
		17. O contrato assinado pelo cliente deve ser devolvido para a GAE, e seguir para as devidas assinaturas dos representantes legais da SP Turismo.
		18. O contrato assinado pelo cliente e pela SP Turismo: deve ter 1 (uma) via enviada para o cliente e 1 (uma) via mantida no PEI.
		19. A GDC deve atrelar o cadastro/contrato ao pagamento de sinal realizado, efetuar a baixa do valor, emitir o recibo ou fatura (quando o pagamento é parcelado) e deve encaminhar para a GAE.
		20. O acompanhamento das parcelas deve ser efetuado pela GAE em conjunto com a GDC.
		21. A GAE deve verificar a quitação total dos itens de mídia contratados, para liberação da sua instalação pelo cliente, e comunicação para as demais áreas envolvidas da SP Turismo.
		22. A GAE deve comunicar a comercialização do item de mídia para às demais áreas – GEM, GOP, GSS e Operacional do Pavilhão de Exposições para que as equipes possam se programar.
		23. Comunicar (Nome da empresa, placas dos veículos e data) a GOP para controlar o acesso para instalação dos itens mídias, seja pelo cliente ou por terceiros.
		24. Após a finalização do evento, a GOP deve realizar uma avaliação de danos e avarias e, caso existam, a GDC deve ser comunicada e efetuar a cobrança ao cliente. Posteriormente a GEM deve realizar o reparo.
	3. **Vendas Acessórias – Telecom (Sistema de Venda Mediada)**
		1. As vendas de Telecom são ofertas de telefonia e dados, com diversos pacotes de contratação, que devem estar disponíveis no link: http://www.anhembi.com.br/servicos/tabelas-telecom
		2. O cliente deve acessar o site, inserir seus dados cadastrais e realizar o pedido conforme sua necessidade, através de um formulário online.
		3. As informações inseridas no site devem fazer interface de forma automática no Sistema de Vendas Mediadas de Telecomunicação (Intranet da SP Turismo).
		4. A GAE deve realizar uma avaliação do pedido por telefone junto ao cliente e deve confirmar se existe mais alguma necessidade que não foi mencionada no ato da realização do pedido.
		5. Caso alguma necessidade adicional seja identificada, a mesma deve ser incluída pela GAE no momento da avaliação.
		6. Com a validação do cliente referente ao pedido e o cadastro dos dados, a GAE deve enviar um e-mail contendo o Termo de Acordo de Serviço, o orçamento em formato PDF e o código “hash” que o direcionará para o link de pagamento.
		7. No site devem existir três formas de pagamento disponíveis para o cliente: cartão de crédito, boleto (desde que seja efetuado o pagamento em até seis dias antes da realização do evento) e depósito bancário.
		8. Em caso de solicitação de descontos a GAE deve seguir os procedimentos estabelecidos na Política Comercial/Estratégica de Preços e Negociações, conforme parâmetros estabelecidos no sistema de Venda Mediada e são requeridas as aprovações do Gerente e Diretor da DMV.
		9. Todos os pagamentos realizados via cartão de crédito, boleto bancário e depósito bancário devem ser baixados pela GDC no sistema de Venda Mediada.
			1. Pagamentos realizados via depósito bancário são enviados a GAE ou ao Financeiro e devem ser baixados pelo Financeiro no sistema de Venda Mediada.
			2. Pagamentos via boleto bancário a baixa deve ser feita pela GDC.
			3. Pagamento através de cartão de crédito, a baixa ocorre automaticamente no sistema.
		10. Realizadas as baixas no Sistema de Vendas Mediadas de Telecomunicação, os dados devem ser transferidos para o Protheus, para que a GDC providencie a emissão dos documentos fiscais. (A integração dos sistemas é de responsabilidade da GTI).
		11. A GAE deve efetuar a criação de uma conta de usuário para o cliente na plataforma da empresa MicroCPD, onde deve ser parametrizado o período contratado e o bloqueio automático da conta do usuário após vencimento da data apontada.
		12. As demais áreas são informadas de forma automática pela ferramenta, logo após a baixa de pagamentos dada pela GDC, para que seja planejada a estruturação necessária para atender ao serviço contratado.
		13. Após a realização do evento, a GAE deve extrair o relatório de consumo de telefonia do evento no sistema de tarifas Summus.
		14. Com base nesse relatório a GAE deve efetuar um pedido de venda no sistema Protheus, para que a GDC emita os documentos fiscais e de cobrança.
		15. A GDC deve enviar e realizar a cobrança do custo pós evento (Tarifação telefônica).
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
	2. LEI FEDERAL Nº 8.666/93 - Institui normas para licitações e contratos para a Administração Pública.
5. **Anexos**
	1. Não existem anexos referentes a esta Norma.
6. **Revisões**
	1. Anualmente, as definições e diretrizes desta norma devem ser revisadas e aprovadas pela GAE (Gerência de Ações Estratégicas).
7. **Histórico de alterações**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisão** | **Data** | **Alterações** | **Revisores/ Aprovadores** |
| Publicação | Implantação |
| REV. 01  |  |  | Não aplicável | GAE: Paulo Bettanin  |