1. **Objetivo**

Definir diretrizes e padronizar procedimentos que suportem o processo da área de Manutenção, visando a melhor gestão das manutenções realizadas no Parque Anhembi.

1. **Abrangência**

As definições, diretrizes e demais orientações introduzidas por esta norma aplica-se aos colaboradores envolvidos nos processos de Manutenção Elétrica e Manutenção Civil, sejam elas preventivas ou corretivas.

1. **Definições**
   1. CCS: Coordenadoria de Custos e Patrimônio.
   2. CI: Correspondência Interna.
   3. DMV: Diretoria de Marketing e Vendas.
   4. DAF: Diretoria Administrativo-Financeira e de Relação com Investidores.
   5. DIE: Diretoria de Infraestrutura.
   6. GDC: Gerência de Controladoria.
   7. GRH: Gerência de Recursos Humanos.
   8. GPP: Gerência de Planejamento e Projetos.
   9. GOP: Gerência de Operações.
   10. GPR: Gerência de Produção.
   11. RO: Relatório de Ocorrência.
   12. OS: Ordem de Serviço.
2. **Diretrizes**
   1. **Diretoria de Infraestrutura**
      1. A Diretoria de Infraestrutura deve ser responsável por:
      2. Projetos: especificações técnicas, planilhas orçamentárias, cadernos técnicos para licitações;
      3. Legalização: Regularizações junto aos órgãos públicos (SMUL, CET, DPH/CONPRESP, Corpo de Bombeiros, SMVA, CETESB, etc.), para todas as edificações e projetos do Parque Anhembi, e parte do Autódromo;
      4. Áreas locáveis: atualização das áreas locáveis (as built), atualização dos cadernos de áreas locáveis, identificação das ações de zeladoria;
      5. Análise de Plantas: acompanhamento e aprovações de documentação e plantas dos eventos no Parque Anhembi, e dos grandes eventos Fórmula 1 (um) e Carnaval no Sambódromo;
      6. Fiscalização de obras e serviços: acompanhamento na execução dos contratos de serviços e obras de infraestrutura do Parque Anhembi, elaboração de relatórios de medição e de toda a documentação relativa aos contratos, inclusive dos convênios com recursos dos Governos Municipais, Estaduais e Federal.
   2. **Manutenção**
      1. A área de Manutenção deve ser responsável pela Manutenção Elétrica e Manutenção Civil da SP Turismo.
      2. As manutenções podem ser corretivas ou preventivas e as demandas para essa área devem ser por meio da através da Intranet através de chamado.
      3. O Coordenador de Manutenção deve ser o responsável por avaliar os chamados.
      4. Todos os serviços devem requerer vistorias e análises para aprovação.
      5. Ao aprovar o Coordenador/Gerente deve informar na Intranet qual será o prazo máximo de atendimento da solicitação para que a área solicitante possa acompanha-la.
      6. Os serviços devem ser definidos através de um sistema ordenado de Manutenção. Os que requerem vistorias e aprovações gerenciais devem ser de competência do Gerente e os demais de competência do Coordenador.
      7. Após a aprovação na Intranet deve ser realizada a programação da equipe e definida a data para realizar o serviço.
      8. Os serviços mais urgentes e menos complexos (ex.: troca de lâmpadas), devem ser solicitados diretamente a algum funcionário da GEM e devem ser registrados posteriormente em Ordem de Serviço.
      9. O funcionário solicitado deve solucionar o serviço ou deve acionar outro funcionário para executa-lo.
      10. Todas as solicitações de manutenção devem ter uma Ordem de Serviço emitida na Intranet, a solicitação deve ser emitida pelo requisitante ou pela equipe da GEM conforme necessidade. Assim que solicitado na Intranet, a solicitação se tornará uma Ordem de Serviço.
      11. Após aprovação do serviço, o Coordenador deve entregar a OS - Ordem de Serviço para quem foi designado a executá-lo e ao finalizar o serviço, a OS deve ser devolvida a GEM, que deve atualizar o status na Intranet.
      12. Quando se tratar de uma manutenção mais complexa (avaliada pela área), o Coordenador deve realizar uma vistoria no local antes da realização do serviço para determinação dos custos. Nesse caso, a solicitação deve ser submetida à aprovação da Gerência da GEM que deve avaliar detalhadamente o serviço.
      13. O Coordenador da GEM deve ser o responsável por determinar os custos dos serviços com base nos valores de insumos, pesquisas realizadas na internet e com base em uma planilha de média salarial dos funcionários que compõe a GEM.
      14. A GEM ao avaliar o serviço que será realizado deve solicitar os materiais para o CCS.
      15. Caso a CCS não possua os materiais, deve ser aberta uma SCS para a GCO e deve informar a urgência de utilização do material solicitado.
      16. A GEM deve ser a responsável por informar ao CCS a quantidade mínima de itens mais utilizados que deve ser mantido em estoque.
      17. Quando se tratar de materiais mais específicos, o Gerente de Manutenção deve verificar se o item está cadastrado no sistema Protheus e caso não esteja, deve realizar o cadastro e abrir a solicitação de compras no sistema.
      18. O Gerente deve emitir a solicitação física extraída do sistema Protheus e incluir o orçamento do item pesquisado na internet, juntamente com o Caderno Técnico.
      19. O Caderno Técnico deve ter a justificativa da utilização do item.
      20. O Gerente de Manutenção deve avaliar e assinar a documentação referente à Solicitação de Compra e deve enviá-la para o Diretor de Infraestrutura.
      21. O Diretor de Infraestrutura deve assinar a solicitação que deve ser enviada para a Gerência de Compras.
      22. O processo de compras de deve ser realizado conforme a norma NG GCO 01 – Solicitação de Compras e NG GCO 02 – Licitações.
      23. As solicitações que necessitem de licitação devem ser aprovadas pela DAF.
      24. Quando o item é recebido pelo CCS, a GEM deve ser informada e deve realizar a conferência dos itens solicitados, os quais devem ser armazenados pela própria GEM.
   3. **Cálculos de medições e avarias dos eventos**
      1. A GEM deve ser responsável pelo cálculo dos gastos que serão cobrados do cliente após a realização dos eventos.
      2. Antes da realização do evento deve ser realizada uma vistoria inicial pela GOP que deve efetuar a medição da água, luz e gás.
      3. A GOP também deve avaliar as estruturas das áreas locadas para realização do evento e em quais condições estão sendo entregues ao cliente.
      4. Após a realização do evento, a GOP deve realizar a vistoria pós evento e deve efetuar novas medições de água, luz e gás para realizar o confronto com o relatório de medição inicial.
      5. A GOP também deve verificar se houve algum dano ou avaria no espaço/produtos comercializados pela SP Turismo.
      6. Os relatórios devem ser enviados pela GOP para a GEM realizar os devidos cálculos.
      7. O Gerente de Manutenção deve utilizar o confronto dos relatórios realizados pela GOP para calcular os valores que devem ser cobrados do cliente referente aos gastos adicionais de água, luz e gás.
      8. As avarias e os danos devem ser mensurados pela GEM com base nos valores de mão de obra tabelados e com base no julgamento profissional dos funcionários que compõem a área.
      9. As estimativas dos custos com avarias devem ser lançadas em no máximo uma semana após a execução do evento no sistema Protheus pela GEM e posteriormente devem ser encartados no Processo Administrativo físico do evento.
      10. A DMV deve informar os gastos adicionais pós evento para o cliente e o GDC deve realizar a cobrança destes.
      11. Caso o cliente questione as estimativas a serem pagas referente aos custos adicionais pós evento, os cálculos devem ser devolvidos para a GEM pela área GOP.
      12. O Gerente de Manutenção deve reavaliar os cálculos e estimativas e enviar para que a DMV repasse os valores novamente para o cliente.
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 referentes a esta Norma.
6. **Revisões**
   1. Anualmente, as definições e diretrizes desta norma devem ser revisadas e aprovadas pela GEM (Gerência de Manutenção).
7. **Histórico de alterações**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisão** | **Data** | | **Alterações** | **Revisores/Aprovadores** |
| Publicação | Implantação |
| REV. 01 |  |  | Não aplicável | GEM: Sérgio Lazzarini |