1. **Objetivo**

Definir diretrizes e padronizar procedimentos que suportem o processo da área de Operações, visando a melhor gestão de montagem, realização e desmontagem de eventos realizados na SP Turismo.

1. **Abrangência**

As definições, diretrizes e demais orientações introduzidas por esta norma aplica-se aos colaboradores envolvidos nos processos de Operações de montagem, realização e desmontagem de todos os eventos realizados no Parque Anhembi.

1. **Definições**
	1. CI: Correspondência Interna.
	2. COP: Coordenadoria Palácio e Polo.
	3. CPV: Coordenadoria do Pavilhão.
	4. DIE: Diretoria de Infraestrutura.
	5. DMV: Diretoria de Marketing e Vendas.
	6. GEV: Gerência de Eventos.
	7. GOP: Gerência de Operações.
	8. GPP: Gerência de Planejamento e Projetos.
	9. GPR: Gerência de Produção.
	10. GRH: Gerência de Recursos Humanos.
	11. RO: Relatório de Ocorrência.
2. **Diretrizes**
	1. **Operação**
	2. Para a parte operacional a GOP - Gerência de Operações atua em duas Coordenadorias: a Coordenadoria do Pavilhão (CPV) responsável por gerir a área do Pavilhão e a Coordenadoria Palácio e Polo (COP) responsável pelas áreas do Palácio e do Polo.
	3. As duas Coordenadorias devem exercer a zeladoria e a fiscalização na montagem, realização e desmontagem de todos os eventos que são realizados no Parque Anhembi nos espaços do Pavilhão, Palácio e Polo.
	4. A DMV - Diretoria de Vendas e Marketing deve enviar, semanalmente, à GOP a agenda atualizada com os eventos que serão realizados no decorrer da semana e do ano.
	5. Realizada a assinatura do contrato entre DMV e Contratante, a DMV deve enviá-lo por e-mail para todas as áreas envolvidas (GOP, GEV, CPV, COP, GSS, GPP), para que todos possam começar a tomar suas providencias para tal evento.
	6. Quanto o evento é nas áreas do Palácio ou Polo a GEV deve entrar em contato com o Promotor do evento a fim de confirmar sua realização e posteriormente deve realizar a programação do mesmo, e quando o evento é na área do Pavilhão, cabe a CPV entrar em contato com o Promotor para dar início aos trabalhos.
	7. Cada Coordenadoria (CPV – Pavilhão), (COP - Palácio/Polo) deve elaborar seu próprio cronograma de atividades e escalas de trabalho de suas equipes. As Coordenadorias devem montar uma pasta de trabalho para cada evento, contendo todas as informações necessárias de montagem, realização e desmontagem, para que o Operador possa executar seu trabalhado sem dificuldades.
	8. Quando o cliente precisar usar um espaço adicional que não estiver previsto no contrato, a DMV deve informar a Coordenadoria da área onde o evento vai ser realizado, para as providencias necessárias.
	9. Nesse caso, a Coordenadoria responsável deve elaborar o Termo de Ocupação de área, e deve conter as seguintes informações: o número do contrato, o espaço que será utilizado, o tempo de ocupação e os dados do responsável que deverá assinar juntamente com o Operador.
	10. O Termo de Ocupação deve ser revisado pelo Coordenador e o pagamento pelo uso do espaço adicional deve ser efetuado pelo cliente no processo de pós evento conforme acordado com a DMV.
	11. A GPP (Gerencia de Planejamento e Projetos) deve ser responsável por receber do cliente todas as documentações técnicas referentes ao evento, para a análise dos requerimentos técnicos, alvarás, Plantas etc, e posteriormente deve envia-las para a Coordenadoria responsável pelo evento.
	12. Para feiras e eventos de grande porte, a SP Turismo deve realizar uma reunião operacional onde deverão ser envolvidos: O Promotor do evento, os órgãos externos como CET, Prefeitura, SEGUR (Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento), Bombeiro, Segurança do Trabalho e etc. juntamente com as áreas da SP Turismo que farão parte da realização do evento.
	13. As reuniões operacionais devem ser formalizadas em ata de reunião, que deve conter: todos os detalhes logísticos definidos e a assinatura de todos os envolvidos.
	14. Na reunião, deverá ser tratada toda a parte Operacional e Logística do evento, durante a montagem, realização e desmontagem, e caso o cliente tenha alguma necessidade considerada fora do habitual, fica a GOP responsável em tentar se adequar operacionalmente para atendê-lo, sem que haja qualquer prejuízo para ambas partes.
	15. A GOP através de suas Coordenadorias deve assegurar o cumprimento das exigências legais, para que não haja obstrução das saídas de emergências e danos ao patrimônio e outras mais acordadas em reunião Operacional.
	16. Para realizar a entrega do espaço ao cliente, a Coordenadoria responsável pela área deve realizar uma vistoria técnica junto com o cliente com o objetivo de avaliar as condições do local que está sendo locado.
	17. Com o resultado dessa vistoria deve ser formalizado de um Termo de Vistoria Inicial, no qual deve ser especificada a data de entrega e as observações gerais de cada local.
	18. O cliente deve adicionar os seus dados principais (Nome, CPF, RG, Tel., etc.) e deve assinar o termo, juntamente com o Operador da área que realizou a vistoria. O Coordenador deve revisar todos os Termos emitidos.
	19. Nessa mesma visita técnica o Operador da área deve realizar as medições (água, luz e gás) pré evento e formalizar os valores medidos nos respectivos documentos: Termo de leitura de gás, Termo de leitura de energia e de água.
	20. As montagens das estruturas temporárias para realização de alguns eventos nas salas reversíveis, auditórios 8, 9, auditório Celso Furtado e no auditório Elis Regina, são de responsabilidade da Coordenadoria do Palácio/Polo (COP).
	21. A montagem dos demais espaços deve ser de competência do organizador do evento, cabendo a cada Coordenadoria apenas supervisionar a montagem, realização e desmontagem de sua área, assim como orientar o cliente de acordo com a planta aprovada e cumprimento das Normas no espaço locado.
	22. Durante o processo de montagem, realização e desmontagem do evento o Coordenador de Operação deve ser responsável por supervisionar os serviços de sua equipe, assim como, orientar e apoiar os mesmos.
	23. No término de cada evento, as Coordenadorias devem realizar a vistoria final e deve formalizar o Termo de Vistoria de Recebimento do Local.
	24. Nesse termo deve avaliar a ocorrência de danos ou avarias nos espaços locados, e deve formalizar as medições de água, energia e gás para confrontar com os valores iniciais que foram medidos antes da realização do evento.
	25. O cliente deve assinar os documentos assim como feito inicialmente, juntamente com o Operador, sendo que toda esta documentação deve ser revisada pelo Coordenador da área.
	26. Caso haja algum dano no patrimônio apontado na Vistoria Final, o Coordenador da área deve solicitar que a GEM efetue a apuração dos valores.
	27. Cada Coordenadoria deve encaminhar para a GEM os termos de leituras de água, luz e gás e danos se houver para que a mesma efetue os cálculos e os encaminhe de volta para ser encartada no processo e enviada a área da DMV, que fará as planilhas para que a GDC faça a cobrança pós evento.
	28. Caso não tenha gastos adicionais, os termos devem ser encartados no processo e encaminhados pelo Coordenador área para a DMV que fará a finalização do processo.
	29. Alguns documentos adicionais podem ser anexados no processo do cliente ao longo da montagem dos eventos como: Termos de Responsabilidades (para materiais e equipamentos deixados pelo cliente nos espaços da SP Turismo ou para materiais que são emprestados pela SP Turismo para o cliente) e o Termo de Requisição de Chaves (quando são entregues as chaves dos locais locados).
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 para esta norma.
6. **Revisões**
	1. Anualmente, as definições e diretrizes desta norma devem ser revisadas e aprovadas pela GOP (Gerência de Operação).
7. **Histórico de alterações**

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