1. **Objetivo**

Definir diretrizes e padronizar procedimentos que suportem o processo da área de Segurança e Serviços Auxiliares, visando as melhores práticas e condutas para os procedimentos pertinentes à área.

1. **Abrangência**

As definições, diretrizes e demais orientações introduzidas por esta norma aplicam-se aos colaboradores envolvidos no processo de Segurança e Serviços Auxiliares (Limpeza, Jardinagem e Motoristas).

1. **Definições**
   1. A.R: Aviso de Recebimento.
   2. Aceite: Declaração de Aceitação de recebimento de valor acordado.
   3. AELP: Atestado de Execução e Liberação de Pagamento.
   4. CAR: Coordenadoria de Arrecadação.
   5. CI: Correspondência Interna.
   6. CSA: Coordenadoria de Serviços Auxiliares.
   7. DAF: Diretoria Administrativo-Financeira e de Relação com Investidores.
   8. DMV: Diretoria de Marketing e Vendas.
   9. GDC: Gerência de Controladoria.
   10. GJU: Gerência Jurídica.
   11. GOP: Gerência de Operações.
   12. GSS: Gerência de Segurança e Serviços Auxiliares.
   13. GTU: Gerência de Turismo.
   14. OUV: Ouvidoria.
   15. Protheus: Sistema integrado de gestão organizacional utilizado para registro de solicitação de compras e registro de contrato.
   16. RO: Relatório de Ocorrência.
   17. Solicitação de Pagamento: Documento com informações do dano e/ou furto, pagamentos e ressarcimentos.
2. **Diretrizes**
   1. **Segurança**
      1. A GSS (Gerência de Segurança e Serviços Auxiliares) deve verificar e conferir a presença diária dos funcionários terceirizados, e deve realizar um confronto entre a lista de postos que a área possui e a listagem da empresa terceirizada.
      2. Mensalmente o Supervisor da GSS deve realizar o fechamento das presenças e deve informar a empresa contratada as faltas e atrasos dos colaboradores. Feito isto, e empresa contratada deve enviar uma carta de correção ou revisão da Nota Fiscal com o desconto devido, podendo também ter como opção a carta de crédito que dará direito a SP Turismo usufruir do serviço da mesma futuramente, de acordo com o valor do crédito e o serviço acordado.
      3. O Gerente da GSS deve revisar e emitir a liberação de pagamento da empresa terceirizada, e após a revisão, a GSS deve realizar o lançamento dos dados no sistema Protheus.
      4. Quando identificada alguma exceção, o Gerente da GSS deve realizar a abertura de uma CI (Correspondência Interna) para informar a GDC (Gerência de Controladoria) o devido desconto na AELP (Atestado de Execução e Liberação de Pagamento), elaborado pela GSS.
      5. Para assegurar a realização das rondas, a área deve contar com pontos eletrônicos em torno de todo o Parque Anhembi. As rondas devem ser registradas, uma vez que a segurança passe pelo local, acionando o ponto.
      6. Diariamente a GSS deve receber automaticamente do sistema um relatório contendo as rondas realizadas.
      7. Caso seja identificada a ausência da ronda, o Supervisor deve formalizar a falta e informar a empresa contratada para que sejam tomadas as devidas providências.
   2. **Danos e Ressarcimento**
      1. A GSS deve ser responsável por dar suporte e averiguar os casos de danos e patrimônios (pequenos danos, ressarcimento a terceiro, furtos, avaria, dentre outros).
      2. A GSS no ato ocorrido, deve elaborar um RO, coletar evidências e arquivar.
      3. Quando se tratar de danos contra a pessoa, as reclamações chegarão através da OUV (Ouvidoria) que por sua vez, deve solicitar documentos à pessoa que sofreu o dano, podendo ser PF ou PJ para ressarcimento, sendo eles: Cópia do boletim de ocorrência, Cópia do ticket de estacionamento, cópia do documento do veículo ou pessoa, cópia do contrato social e vínculo com a empresa, cópia da CNH, CPF, dados bancários, 3 (três) orçamentos ou Nota Fiscal do produto, carta de próprio punho datada e assinada relatando o ocorrido e solicitando ressarcimento e prova material.
      4. Em posse dos documentos, a OUV deve encaminhá-los para a área de Protocolos, para que seja feita a abertura de processo. Após a abertura, a área de Protocolos deve retornar o processo à GSS para que ela possa anexar o RO (Relatório de Ocorrência) e as evidências.
      5. A GSS deve mandar o processo para a GOP (Gerência de Operações), caso necessário, para anexar as demais evidências e a GOP deve encaminhá-lo a GJU (Gerência Jurídica). Quando não, a GSS deve encaminhar diretamente para a GJU.
      6. A GJU deve ser a responsável por analisar o processo e opinar por indeferi-lo ou não. Após a opinião jurídica, a GJU deve encaminhar o processo, junto com o parecer, para a área correspondente ao dano, GOP para danos relacionados ao estacionamento da SP Turismo ou GSS para danos relacionados a patrimônios.
      7. De posse ao processo, a GOP ou a GSS deve anexar as demais evidências, caso haja, e a Diretoria da área deve opinar sobre o parecer jurídico e alinhar as opiniões sobre indeferir ou não o processo.
      8. Posteriormente, a área deve elaborar o Aceite (vide Anexo I), com as informações relacionadas ao dano devidamente preenchidas, e a Solicitação de Pagamento, com informações sobre o processo e ressarcimento por parte da empresa terceira, caso haja, e deve enviar estes documentos junto ao processo para a DAF (Diretoria Administrativo-Financeira e de Relação com Investidores) com as respectivas opiniões.
      9. A DAF deve analisar o processo e decidir por indeferi-lo ou não.
      10. Se decidir por indeferi-lo:
          1. O processo deve ser encaminhado para ciência da área correspondente ao dano.
          2. Posteriormente, a área correspondente ao dano deve enviar o processo para OUV para que ela faça a notificação, via ofício com AR (Aviso de Recebimento), à pessoa que sofreu o dano ou furto.
          3. Após o recebimento do AR, o processo deve ser arquivado pela equipe de Protocolos.
      11. Se decidir por deferi-lo:
          1. A DAF deve assinar a Solicitação de Pagamento e encaminhar junto ao processo para a GDC.
          2. A GDC deve enviar o Aceite para a OUV para que ela possa colher a assinatura da pessoa que sofreu o dano. Posteriormente, a OUV deve retornar o Aceite para que a GDC possa dar andamento ao pagamento.
          3. Após o pagamento efetuado, a GDC deve anexar o comprovante de depósito e o Aceite ao processo encartado e enviar para a OUV para que ela informe à pessoa que sofreu o dano sobre o pagamento ocorrido.
          4. Nos casos em que deve haver ressarcimento por parte da empresa terceira, a OUV deve encaminhar o processo para a área correspondente ao dano, para que a área dê andamento ao ressarcimento.
          5. Após ressarcimento, a área deve arquivar o processo.
      12. No caso de dano contra o Parque Anhembi, a GSS deve ser responsável por efetuar um Boletim de Ocorrência juntamente a área responsável pelo equipamento que sofreu o dano, caso exista.
      13. A GSS também deve elaborar um RO para arquivamento no processo.
   3. **Eventos**
      1. Para realização de eventos, a GSS deve realizar contratos guarda-chuva com o objetivo de contratação de serviço de segurança para dar suporte ao evento. Nesse caso, especificamente para apoiar a operação dos estacionamentos durante o evento.
      2. As contratações extras devem ser avaliadas e aprovadas pelo Gerente da área, e devem ser realizadas com base nas estimativas e tipo de público previstos para o evento. E devem ser definidas na reunião operacional pré-evento realizada entre os organizadores do evento, as áreas envolvidas da SP Turismo e os órgãos externos.
      3. A GSS deve realizar uma pesquisa prévia sobre o evento que será realizado, afim de verificar como ele foi executado no ano anterior e se houve alguma ocorrência relevante. A contratação adicional de segurança também deve ser baseada nessa pesquisa.
      4. A GSS deve ser a responsável por fiscalizar a segurança do cliente e para isso deve realizar análises sobre a empresa de segurança contratada pelo cliente.
      5. As análises devem ser realizadas com base nas informações relevantes, passadas pela DMV (Diretoria de Marketing e Vendas) para a GSS.
      6. A salvaguarda do processo de arrecadação do estacionamento também é responsabilidade da GSS.
      7. A CAR (Coordenadoria de Arrecadação de Estacionamento) deve possuir um cofre com monitoramento e alarme, e a empresa contratada deve fazer o acompanhamento do funcionário da CAR até o banco para realizar os depósitos dos valores mantidos nesse cofre.
      8. Esse procedimento de escolta deve ser solicitado pela Coordenadoria de Arrecadação à GSS.
   4. **Segurança das Galerias Subterrâneas** 
      1. A salvaguarda e o controle de acesso das Galerias Subterrâneas também deve ser de responsabilidade da GSS.
      2. O Gerente da GSS deve informar ao vigilante responsável a liberação do acesso do funcionário às galerias subterrâneas, ao receber a autorização da GRH e o vigilante deve liberar o acesso manualmente.
      3. Os acessos às Galerias do Pavilhão devem ser autorizados pela GRH (Gerência de Recursos Humanos).
      4. A solicitação deve ser enviada através de CI pela área interessada à GRH informando quais colaborados precisarão do acesso.
   5. **Serviços Auxiliares (limpeza, jardinagem, motoristas)**
      1. **Limpeza** 
         1. A área de limpeza deve ser responsável pela higienização de toda área do Parque Anhembi incluindo as áreas administrativas e os espaços pré e pós eventos.
         2. A CSA (Coordenadoria de Serviços Auxiliares) deve determinar a escala de serviço e a distribuição das equipes e deve supervisionar os serviços efetuados.
         3. No caso dos materiais utilizados na limpeza, o almoxarifado deve ser o responsável por efetuar as compras e a CSA deve ser a responsável por distribuí-los entre as áreas.
         4. As áreas administrativas devem, quando necessário, solicitar que a CSA realize serviços de limpeza que não estavam programados ou para alguma limpeza emergencial.
      2. **Jardinagem**
         1. Esse setor deve ser o responsável por realizar podas das árvores e por efetuar a manutenção das áreas ajardinadas do Parque Anhembi.
         2. A CSA deve supervisionar e distribuir os serviços conforme demanda.
      3. **Motoristas**
         1. A CSA deve ser a responsável por verificar as necessidades dos carros por cada área. O Supervisor de Transporte deve realizar a programação dos motoristas conforme as demandas das áreas.
         2. Para os carros de turismo o Supervisor de Transporte deve alinhar as necessidades em conjunto com a GTU (Gerência de Turismo).
         3. A CSA também deve ser responsável por acompanhar a manutenção dos veículos e o pagamento dos impostos (IPVA, DPVAT). O controle deve ser realizado constando a programação de pagamento dos impostos conforme a placa de cada veículo.
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. ANEXO I – Aceite.
6. **Revisões**
   1. Anualmente, as definições e diretrizes desta norma devem ser revisadas e aprovadas pela GSS (Gerência de Segurança e Serviços Auxiliares).
7. **Histórico de alterações**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisão** | **Data** | | **Alterações** | **Revisores/Aprovadores** |
| Publicação | Implantação |
| REV. 01 |  |  | Não aplicável | GSS: Sérgio Lazzarini e Izaias Lima |

**Aceite**

Declaro, para os devidos fins e na melhor forma de direito, que aceito receber da SÃO PAULO TURISMO S.A., a importância de R$ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) referente ao ressarcimento dos danos causados no objeto e/ou veículo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ocorridos nas dependências da SP Turismo no dia \_\_/\_\_/\_\_\_.

Dessa forma, após a realização do devido pagamento, a ser feito mediante depósito bancário, dar-se-á a mais ampla, rasa, geral, irretratável e irrevogável quitação à São Paulo Turismo S.A., para mais nada reclamar, a que título for, seja na esfera cível, criminal ou qualquer outra, perante qualquer órgão administrativo ou judicial, ficando englobados na quitação o ressarcimento por dano material, moral, estético, lucros cessantes e danos emergentes, e quaisquer outras verbas e valores, em referência ao supracitado, razão pela qual assino este recibo em 02 (duas) vias de igual teor e conteúdo.

São Paulo, \_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Assinatura: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome:

RG:

Av Olavo Fontoura 1209,

São Paulo SP Brasil 02012-021

Fone 55 11 2226 0405