1. **Objetivo**

Definir e padronizar as atividades realizadas nas CITs – Centrais de Informação Turística.

1. **Abrangência**

As definições, diretrizes e demais orientações introduzidas por esta norma aplicam-se a todas as CITs pertencentes à São Paulo Turismo S.A.

1. **Definições**
	1. CTU: Coordenadoria de Turismo - É a área subordinado à GTU que tem, dentre outras atribuições, a de coordenar, planejar, executar e supervisionar o funcionamento das CITs.
	2. CIT– Central de Informação Turística: São unidades da SP Turismo, subordinadas à CTU, que prestam atendimento especializado aos turistas e à população local.
	3. DAF:Diretoria Administrativo-Financeira e de Relação com Investidores.
	4. DTU: Diretoria de Turismo.
	5. GTU: Gerência de Turismo.
	6. GRH: Gerência de Recursos Humanos.
	7. GMS: Gerência de Medicina e Segurança do Trabalho alocada sob a divisão da DAF.
	8. Infraero: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária.
	9. Observatório de Turismo: É a área responsável por realizar pesquisas e monitorar os dados com foco em turismo e eventos da cidade de São Paulo.
	10. RPM: Relatório de Pesquisas Mensal.
	11. RAM:Relatório de Atendimento Mensal.
	12. SOCICAM: Empresa administradora de terminais rodoviários de cargas e de passageiros.
2. **Diretrizes**
	1. **Competências**
		1. Diretor de Turismo e Entretenimento - Aprovar este Manual de Normas das CITs e suas respectivas revisões;
		2. Gerente de Planejamento e Estruturação do Turismo – Aprovar os documentos denominados “Procedimentos Operacionais das CITs” e suas respectivas revisões;
		3. Chefe de Coordenadoria de Atendimento ao Turista – Assegurar o pleno cumprimento das normas estabelecidas neste manual pelos Chefes de Equipe, Técnico em turismo, Agentes de Apoio e estagiários;
		4. Chefe de Equipe – Cumprir as normas estabelecidas no Manual de Normas, orientar os Técnico em turismo e Estagiários, supervisionando suas atribuições e garantindo o cumprimento das normas;
		5. Técnico em turismo – Cumprir as normas estabelecidas no Manual de Normas das CITs, auxiliar e orientar os estagiários no cumprimento de suas funções;
		6. Estagiário de Turismo – Cumprir as normas estabelecidas no Manual de Normas das CITs.
	2. **Responsabilidades Gerais das Equipes Lotadas nas CITs**
		1. **Chefe de Equipe**
			1. Orientar a equipe das CITs sobre sua postura profissional, atividades diárias e de funcionamento das CITs;
			2. Supervisionar a equipe das CITs, garantindo o cumprimento deste manual;
			3. Apoiar no recrutamento e seleção de estagiários;
			4. Realizar o treinamento de toda a equipe;
			5. Elaborar a escala de trabalho, bem como o controle de folgas, férias e visitas técnicas dos funcionários e estagiários;
			6. Incentivar o aumento constante do número de pesquisas de perfil do turista e elaborar planilha de controle mensal;
			7. Comunicar aos Técnico em turismo e Estagiários (via log book, e-mail etc.) todos os avisos do Chefe de Coordenadoria;
			8. Promover a divulgação das CITs nos equipamentos turísticos do entorno;
			9. Conferir o cumprimento da escala diariamente;
			10. Manter o Chefe de Coordenadoria atualizado sobre os trabalhos, problemas e informações relevantes para o funcionamento das CITs;
			11. Atender o turista e a população local, em português, inglês ou espanhol, e/ou em outro idioma de domínio do colaborador, conforme o caso;
			12. Realizar pesquisas com os turistas nacionais e internacionais;
			13. Escalar Técnicos e Estagiários para realização das atividades fixas e extras das CITs, assim como controlar o cumprimento dos prazos pré-estabelecidos para execução;
			14. Auxiliar o Chefe de Coordenadoria nas avaliações da equipe das CITs;
			15. Verificar o Caderno de Ocorrências das CITs;
			16. Promover a abertura e fechamento das CITs nos horários estabelecidos;
			17. Participar dos eventos nas CITs móveis quando solicitado pela CTU;
			18. Participar das Visitas Técnicas elaboradas pela CTU conferindo os relatórios pertinentes e enviados pela equipe;
			19. Sugerir melhorias para o bom funcionamento das CITs e aumento do número de atendimentos;
			20. Participar da elaboração e execução de projetos, conforme a necessidade da área;
			21. Seguir as orientações e sugestões do Chefe de Coordenadoria no que diz respeito à realização de suas atividades;
			22. Administrar vencimento de contrato de estagiários para prorrogação e/ou substituição dos mesmos;
			23. Verificar as manutenções e reparos dos equipamentos e estruturas das CIT’s;
			24. Acompanhar e orientar os prestadores de serviços de terceirizados;
			25. Avaliar a equipe de técnicos e estagiários;
			26. Administrar a confecção da credencial funcional necessárias para locais onde as CITs estão instaladas, tais como credencial funcional da Infraero, no aeroporto de Congonhas, ou da SOCICAM, no Terminal Tietê.
		2. **Técnico em Turismo**
			1. Verificar diariamente o Caderno de Ocorrências da CIT;
			2. Atender o turista e a população local, em português, inglês ou espanhol, e/ou em outro idioma de domínio do colaborador, conforme o caso;
			3. Realizar pesquisas com os turistas nacionais e internacionais;
			4. Cumprir a escala nos horários pré-estabelecidos, informando antecipadamente aos Chefes de Equipes caso haja alguma ocorrência e não consiga cumprir o horário de chegada aos locais de trabalho;
			5. Organizar e atualizar as informações dos manuais de consulta para um atendimento eficaz ao público que procura as CITs, lazer e cultura na cidade de São Paulo;
			6. Zelar pelos equipamentos, materiais, móveis e pela estrutura das centrais;
			7. Manter limpo e em perfeita ordem o local de trabalho, seguindo os métodos mais adequados à sua organização e funcionamento;
			8. Preencher planilhas e relatórios encaminhados para as CITs;
			9. Controlar o estoque de materiais das CITs e solicitar materiais faltantes;
			10. Auxiliar e orientar os estagiários no cumprimento de suas funções;
			11. Participar dos eventos nas CITs móveis, quando solicitado pela CTU;
			12. Preencher os relatórios de atendimento e pesquisa e entregá-los nos prazos pré-estabelecidos;
			13. Participar das Visitas Técnicas elaboradas pela CTU, preenchendo os relatórios pertinentes e enviando-os nos prazos pré-estabelecidos;
			14. Incentivar os estagiários no aumento constante do número de pesquisas de perfil do turista;
			15. Divulgar as CITs nos estabelecimentos turísticos do entorno;
			16. Realizar as atividades fixas e extras relacionadas ao trabalho desenvolvido nas CITs de forma completa, bem como cumprir os prazos pré-estabelecidos;
			17. Auxiliar no controle e realização das manutenções das CITs;
			18. Seguir as orientações e sugestões do Chefe de Equipe, no que diz respeito à realização de suas atividades;
			19. Manter-se atualizado em relação aos eventos, programação cultural e estrutura turística da cidade, além de ter conhecimento e domínio dos guias de consulta e dos materiais distribuídos nas CITs;
			20. Participar da elaboração e execução de projetos, conforme necessidade da DTU;
			21. Manter os Chefes de Equipe atualizados sobre os trabalhos, problemas e informações relevantes para o funcionamento das CITs;
			22. Auxiliar na emissão de toda documentação inerente à Coordenadoria;
			23. Realizar contatos com equipamentos turísticos, na viabilização de nova folheteria para distribuição nas CITS e atualizar a planilha de controle;
			24. Viabilizar ingressos em caráter cortesia com os equipamentos turísticos para a equipe das CITs;
			25. Providenciar a entrega de documentos e comunicados para a equipe das CITS;
			26. Auxiliar na elaboração e manutenção das planilhas de custos das CITs;
			27. Separar o material referente a solicitações recebidas e entrar em contato para combinar a data de retirada;
			28. Pesquisar e atualizar o calendário do site cidadedesaopaulo.com;
			29. Utilizar os segways para atendimento turístico, sempre que especificado em escala.
		3. **Estagiário de Turismo**
			1. Atender o turista e a população local, em português, inglês ou espanhol e/ou em outro idioma de domínio do colaborador, conforme o caso;
			2. Realizar pesquisas com os turistas nacionais e internacionais;
			3. Cumprir a escala nos horários pré-estabelecidos, informando antecipadamente aos chefes de equipe caso haja alguma ocorrência e não consiga cumprir o horário de chegada aos locais de trabalho;
			4. Auxiliar na organização e atualização das informações dos manuais de consulta para um atendimento eficaz ao público que procura as centrais para informações de turismo, lazer e cultura na cidade de São Paulo;
			5. Zelar pelos equipamentos, materiais, móveis e pela estrutura das centrais;
			6. Manter limpo e em perfeita ordem o local de trabalho, seguindo os métodos mais adequados à sua organização e funcionamento;
			7. Preencher planilhas e relatórios encaminhados para as Centrais;
			8. Participar dos eventos nas CITs móveis, quando solicitado pela CTU;
			9. Preencher os relatórios de atendimento e pesquisa e entregá-los nos prazos pré-estabelecidos;
			10. Auxiliar na captação de materiais com os equipamentos turísticos da cidade;
			11. Participar das Visitas Técnicas elaboradas pela CTU, preenchendo os relatórios pertinentes e enviando-os nos prazos pré-estabelecidos;
			12. Realizar as atividades fixas e extras relacionadas ao trabalho desenvolvido nas CITs de forma completa, bem como cumprir os prazos pré-estabelecidos;
			13. Auxiliar na divulgação das CITs nos equipamentos do entorno;
			14. Seguir orientações e sugestões do chefe de equipe, no que diz respeito à realização de suas atividades;
			15. Manter-se atualizado em relação aos eventos, programação cultural e estrutura turística da cidade, além de ter conhecimento e domínio dos guias de consulta e dos materiais distribuídos nas CITs;
			16. Manter os Chefes de Equipe atualizados sobre os trabalhos, problemas e informações relevantes para o funcionamento das CITs;
			17. Realizar contatos com equipamentos turísticos, na viabilização de nova folhetaria para distribuição nas CITS e atualizar a planilha de controle;
			18. Pesquisar novos atrativos e/ou programações na Cidade e encaminhar as informações para as CITS;
			19. Separar o material referente às solicitações recebidas e entrar em contato para combinar a data de retirada.
	3. **Normas Comportamentais**
		1. **Vestuário e aparência pessoal**
			1. É obrigatório o uso do uniforme fornecido pela empresa durante a realização das atividades nas CITs, participação em reuniões, treinamentos e Visitas Técnicas;
			2. É terminantemente proibido o uso de vestimentas acima do joelho, com rasgos e/ou rabiscos, chinelos ou sapatos semelhantes no período de trabalho;
			3. É vedada a utilização de peças e acessórios que comprometam a identidade visual do uniforme fornecido pela empresa.
			4. As unhas deverão estar sempre limpas e bem cuidadas;
			5. Os cabelos não deverão obstruir o rosto durante o atendimento;
			6. Não é permitido o uso de óculos de sol durante o trabalho nas CITs, exceto quando em movimento nas CITsSegway;
			7. Para colaboradores do sexo masculino: a barba deve estar bem aparada e cabelo bem penteado.
		2. **Procedimentos em ligações particulares e uso do telefone fixo e celular.**
			1. O uso do telefone nas CITs está restrito ao contato com os funcionários da empresa para assuntos inerentes e exclusivos à atividade profissional, exceto ligações particulares breves e discretas em situações emergenciais;
			2. Em caso de problema com o telefone fixo, Chefes de equipe, Técnicos em Turismo e estagiários podem atender ligações recebidas em seus celulares por motivo de trabalho, exceto quando em atendimento;
			3. Os telefones das CITs são destinados somente para uso interno, comunicação e transmissão de informação referente ao trabalho, não sendo permitida sua divulgação para turistas e população local e nem mesmo sua utilização por pessoas externas à empresa, exceto em ações específicas da CTU;
			4. Em atendimentos telefônicos a turistas devem-se informar os endereços físicos das CITs, a fim de atendimento personalizado, ou fornecer o site da empresa para informações turísticas da cidade; o único telefone fixo que permite a informação turística é o da CIT Congonhas, por ser receptor do sistema URA da central;
			5. Chefes de Equipe, Técnicos em Turismo e estagiários de Turismo não deverão utilizar as linhas telefônicas das CITs para efetuarem ligações DDD e/ou DDI, independente da operadora e também aquelas solicitadas por turista e/ou população, inclusive para busca de informações turísticas fora do Município;
			6. Serão permitidas ligações para celulares da Gerência, Chefe de Coordenadoria, Chefes de Equipe, Técnicos em Turismo e estagiários em situações emergenciais, desde que os mesmos não possam ser encontrados nos telefones fixos das CITs ou nos ramais da DTU; além de ligações para os celulares que ficam locados nas CITS Móveis;
			7. O telefone fixo das CIT’s deverá ser sempre atendido, mesmo que o colaborador esteja em atendimento a usuários na central. Nesse caso, o colaborador deverá pedir licença ao usuário da CIT, atender ao telefone e solicitar que o interlocutor retorne em seguida;
			8. Para realização de atividades específicas o Chefe de Coordenadoria ou Chefes de Equipe deverão ser comunicados para análise e autorização das ligações.
			9. Funcionários da SP Turismo, não pertencentes às CITs, só poderão utilizar os telefones para assuntos inerentes ao trabalho;
			10. Durante o horário de trabalho, em reuniões, treinamentos e Visitas Técnicas, não é permitida a utilização de celulares em redes sociais.
		3. **Faltas ou atrasos**
			1. Em qualquer situação que ocorra faltas e atrasos programados ou não, Chefes de Equipe, Técnicos em Turismo e Estagiários ficam obrigados a comunicar a chefia, e se possível também o colaborador com quem compartilha a escala no dia, com a maior antecedência possível, para que o remanejamento na escala possa ser realizado, prejudicando ou não o funcionamento das CITs;
			2. Na ocorrência de atrasos no horário de chegada ou saída antecipada, informamos que:
				1. Para estagiários: não serão pagas as horas correspondentes e as mesmas não poderão ser compensadas;
				2. Para Técnicos em Turismo: em função dos horários diferenciados de funcionamento das CITs, quando da ocorrência de atrasos no horário de intervalo para refeições, no horário de chegada ou saída antecipada, informamos que essas discrepâncias de horários serão analisadas pelas Chefes de Equipe e Chefe de Coordenadoria, podendo ser pagas, compensadas e/ou descontadas;
			3. Todos os comprovantes para justificativa de atrasos serão anexados ao Relatório de Ocorrência para serem enviados e analisados pela Gerência de Recursos Humanos.
		4. **Escala de trabalho**
			1. Chefes de Equipe, Técnicos em Turismo e estagiários são responsáveis pelo cumprimento da escala de trabalho;
			2. É necessário que cada Técnico em Turismo e Estagiário verifique, assim que sua escala for encaminhada, se está correta e de acordo com as normas vigentes. Caso haja necessidade de alguma modificação, os mesmos devem comunicar ao Chefe de Equipe via e-mail, em no máximo 2 (dois) dias corridos após o recebimento;
			3. Caso seja alterada a escala de folga do Chefe de Equipe, do Técnico em Turismo ou mesmo Estagiário, a alteração e gerenciamento de horários deve seguir os critérios estabelecidos na norma“NG GRH 05 – Registro de Ponto e Apontamento de Frequência”.
			4. Qualquer solicitação para elaboração da escala deverá ser justificada e enviada até o dia 25 do mês que antecede a escala a ser elaborada. As solicitações deverão ser analisadas, não havendo obrigatoriedade em aprová-las;
			5. Chefes de Equipe, Técnicos em Turismo e estagiários não são autorizados a fazer nenhum tipo de alteração de escala por conta própria, devendo sempre solicitar à Chefia imediata quando houver necessidade, não havendo, no entanto, obrigatoriedade em aprová-las;
			6. Solicitações de escala efetuadas depois do prazo estabelecido serão analisadas e poderão ser honradas caso não prejudiquem o andamento da realização da escala;
			7. Trocas de local de trabalho, horário ou folga com outro colaborador, mediante autorização dos Chefes de Equipe ou Chefe de Coordenadoria, são de inteira responsabilidade dos colaboradores envolvidos.
		5. **Atestado médico**
			1. Chefes de Equipe, Técnicos em Turismo e Estagiários: Mediante falta, atraso ou saída antecipada por motivo de saúde, deverá ser apresentado atestado médico aGerência de Medicina e Segurança do Trabalho da SP Turismo, nos prazos e condições estabelecidos no Acordo Coletivo de Trabalho e, após aceite do respectivo atestado médico pela a Gerência de Medicina e Segurança do Trabalho da SP Turismo o mesmo deve ser prontamente encaminhado à DTU.
			2. O encaminhamento do atestado de saúde, assim como verificação sobre seu aceite, validação e recebimento no departamento de turismo são de inteira responsabilidade do funcionário/estagiário envolvido.
		6. **Uso do crachá**
			1. É obrigatório o uso de crachá funcional nas CITs e nas dependências da empresa;
			2. Em caso de perda, extravio ou roubo, Técnicos em Turismo e Estagiários devem notificar imediatamente os Chefes de Equipe, que deverão comunicar a GRH; a mesma entregará um crachá provisório até a substituição definitiva. Em caso de roubo, deve-se providenciar um Boletim de Ocorrência (BO) encaminhando-o à CTU;
			3. É obrigatório o uso da credencial Infraero enquanto lotado na CIT Congonhas. Para a solicitação da credencial o colaborador deve providenciar toda a documentação solicitada pela chefia de equipe, no prazo estabelecido por esta, e retirar sua credencial no setor de credenciamento da Infraero.
			4. Em caso de perda, extravio ou roubo da credencial Infraero, Técnicos em Turismo e Estagiários devem notificar imediatamente os Chefes de Equipe, que deverão comunicar o setor de segurança e credenciamento da Infraero. Em caso de roubo, deve-se providenciar um Boletim de Ocorrência (BO) encaminhando-o à chefia de equipe para comunicado oficial à Infraero.
	4. **Comunicação com o Chefe de Coordenadoria e com os Chefes de Equipe**
		1. A comunicação com o Chefe de Coordenadoria e/ou Chefes de Equipe deve ser realizada de acordo com a ocorrência através dos telefones das CITs, mensagens via celular e/ou e-mails, levando-se em consideração a urgência do fato;
		2. Todo questionamento, sugestão, dúvida, crítica, elogio ou solicitação de informações específicas das CITs, e/ou sobre ações e projetos da DTU deverão ser encaminhados através de e-mail aos Chefes de Equipe;
		3. Qualquer documentação solicitada ao Chefe de Coordenadoria deverá ser encaminhada com um mínimo de 4 (quatro) dias úteis de antecedência para apreciação.
	5. **Postura de trabalho e organização de material**
		1. O atendimento nas CITs deve ser homogêneo, independente de religião, raça, condição socioeconômico-cultural ou orientação sexual do usuário e prestado de forma clara e objetiva;
		2. Caso não tenha a informação solicitada (relacionadas a turismo, lazer e cultura na cidade de São Paulo), fornecer ao usuário um meio para que possa obtê-la;
		3. Não é permitido o uso de gírias no atendimento aos usuários;
		4. Cabe ao Chefe de Equipe, Técnico em Turismo e Estagiário zelar pela organização e boa aparência das centrais, evitando o acúmulo de lixo nos cestos, material antigo e sem utilidade nas CITs;
		5. Não é permitido comer, beber ou fumar nas dependências das Centrais de Informação Turística;
		6. É terminantemente proibido guardar qualquer pertence de usuários nas dependências das CITs Fixas e Móveis;
		7. É terminantemente proibido carregar celular de terceiros (ou outros equipamentos) nas CITs.
	6. **Registro de Horários e atraso**
		1. Os registros de funcionários, de entrada, almoço e/ou janta e saída das CITs, devem ser realizados nos relógios de pontos específicos;
		2. Em caso de CITs sem relógio de ponto, com relógios avariados ou na impossibilidade do registro via relógio de ponto, excepcionalmente o registro deverá ser feito por meio do Relatório Individual de ponto - RIP;
		3. Os estagiários devem registrar sua jornada de trabalho por meio do Relatório Individual de ponto – RIP;
		4. Os chefes de equipe devem registrar sua jornada de trabalho em Folha de Frequência;
		5. Os técnicos em turismo devem enviar semanalmente o Relatório de Ocorrência conforme modelo fornecido pela Chefia de Equipe, nos prazos estipulados por esta, para controle das ocorrências em concomitância com a GRH;
		6. O registro de horário deve ser feito independente de qualquer ocorrência; os casos de esquecimento poderão sofrer sanções pertinentes;
		7. Em caso de problemas nos telefones fixos das CITs ou ausência dos mesmos, os Chefes de Equipe devem entrar em contato para confirmar a escala;
		8. Caso o funcionário ou estagiário for chegar ao trabalho atrasado, deve entrar em contato o quanto antes com o chefe de equipe responsável pelo dia para comunicar o fato;
	7. **Uso do Computador**
		1. O objetivo da implantação dos computadores nas CITs é auxiliar e facilitar o atendimento aos usuários tornando-o mais rápido e completo.
			1. **Solicitações de consulta**
			2. Todas as pesquisas realizadas na internet devem ser relacionadas somente à informação turística (programações, atrativos, eventos, hotéis, localização, serviços, entre outros na cidade de São Paulo);
			3. Não é permitido fazer reservas de hotéis, city tours, passagens aéreas, compra de bilhetes para shows ou qualquer outro tipo de reserva e/ou compra;
			4. Quando houver solicitação de valores de qualquer serviço ou produto turístico, estes devem ser informados com um valor aproximado do consultado, nunca como um valor exato.
		2. **Uso do computador para assuntos pessoais**
			1. É vedado o uso do computador para atividades pessoais, como por exemplo: realização de pesquisas para trabalhos pessoais, acesso a sites de relacionamentos como Facebook, Twitter e outros existentes ou que venham a ser criados; sites de bancos, realização de compras, acesso a jogos ou sites com conteúdo pernicioso ou pornográfico. Todas as informações nele incluídas devem ser para auxílio no atendimento; sendo proibida a instalação de programas e abertura de pastas que não sejam pertinentes ao trabalho.
		3. **Utilização do computador como ferramenta auxiliar**
			1. Deve-se evitar concentrar todas as informações apenas no computador, pois em caso de falha do equipamento, Chefes de Equipe, Técnicos em Turismo e Estagiários deverão estar aptos a prestar seus serviços com a mesma qualidade. Por isso, deve-se manter sempre atualizado o caderno de informações gerais e material impresso, quando houver;
			2. Todos os arquivos relacionados às atividades das CITs e SP Turismo deverão ser salvos somente na pasta CITs. Esta pasta será mantida na “Área de Trabalho”
		4. **Problemas técnicos com o computador**
			1. Quando ocorrerem problemas técnicos, danos ou avarias no computador, buscar a solução com os técnicos da área de informática da sede administrativa, os quais auxiliarão no reparo por telefone ou indicarão o procedimento a ser realizado. Na impossibilidade da solução do problema, comunicar imediatamente o responsável pela manutenção das CITs para agendamento da visita do técnico ou solicitação da retirada do equipamento.
	8. **Instruções Complementares**
		1. **Manutenção das CITs**
			1. Diariamente ao chegar ao ambiente de trabalho o Técnico em Turismo e/ou Estagiário deve verificar se os equipamentos estão funcionando corretamente e se existe algum reparo a ser realizado na estrutura da CIT.
			2. Caso positivo, deverá comunicar imediatamente por e-mail e/ou telefone ao responsável pela manutenção das CITs e o Chefe de Equipe e anotar no logbook a data em que este foi informado, assim como o problema e os procedimentos efetuados.
		2. **Solicitação de distribuição de folheteria dos equipamentos nas Centrais**
			1. Não é permitido receber do público ou distribuir qualquer material de divulgação de qualquer gênero diretamente nas centrais. Nestes casos, informar que o contato deve ser feito diretamente com o (a) Chefe de Coordenadoria através de e-mail.
		3. **Solicitação de material em grande quantidade**
			1. Não é permitida a distribuição de qualquer material promocional das CITs em grande quantidade (acima de cinco unidades). Quando houver estas solicitações, informar aos interessados o e-mail e/ou telefone do Chefe de Coordenadoria, ou do responsável pela distribuição no departamento para solicitação formal.
		4. **Falta do agente de segurança**
			1. Faltas e/ou atrasos dos agentes de segurança devem ser comunicados ao Chefe de Coordenadoria e/ou Chefe de equipe logo pela manhã. Eles deverão entrar em contato com o Chefe de Coordenadoria da Segurança para que possa ser providenciado outro agente;
			2. Todos os atrasos dos agentes de segurança deverão ser informados ao Chefe de Coordenadoria e/ou Chefes de Equipe;
			3. Os horários de chegada dos agentes de segurança e almocistas alocados nas CITs devem ser comunicados diariamente via e-mail ao colaborador responsável pelo controle.
	9. **Materiais das CITs**
		1. **Solicitação de Material**
			1. O Técnico em Turismo escalado na CIT será o responsável pela elaboração minuciosa da lista, evitando esquecimentos de materiais importantes para o atendimento e bom funcionamento da central, enviando a solicitação para a GTU, via e-mail. Em posse da solicitação da CIT, a GTU deve avaliar e, por fim, dar prosseguimento ao processo de solicitação estabelecido na norma NG GCO 01 – Solicitação de Compras e Serviços.
			2. No caso da CIT Palácio, o estagiário internos devera verificar os materiais necessários para a realização do evento com antecedência para que se possa providenciá-los e abastecer a CIT em até um dia antes do início do evento.
			3. No caso das CITs van, técnicos e estagiários devem enviar a lista de solicitação de materiais ao colaborador interno designado para o serviço assim que notar a falta ou previsão de falta de materiais, exceto quando a van estiver em serviço no dia determinado para envio da lista, neste caso, deve-se deixar para enviar a lista no referido dia.
		2. **Recebimento de Material**
			1. Os Técnicos em Turismo que estiverem nas Centrais no momento do abastecimento deverão ser responsáveis pela conferência e anotação do material e documentação entregue pelo Almoxarifado.
			2. A falta da entrega de qualquer material ou documentação deve ser comunicada e justificada por e-mail ao responsável pela atividade, no mesmo dia do abastecimento.
			3. No caso de mais de um Técnico em Turismo ou Estagiário lotado na CIT, apenas um deles será responsável pelo recebimento e procedimentos, preferivelmente um Técnico em Turismo.
	10. **Informações sobre os hotéis, restaurantes e outros serviços turísticos:**
		1. Quando ocorrer solicitação de indicação de hotel, restaurante e outros serviços turísticos deve-se perguntar a região e a faixa de preço e fornecer sempre no mínimo três opções, pois, como Empresa Oficial de Turismo na cidade, a São Paulo Turismo não pode favorecer nenhum estabelecimento.
		2. Para a prestação de informações referentes a estes equipamentos, deve-se citar uma fonte de referência consultada, podendo ser os guias ou publicações disponíveis para consulta nas Centrais (ex. Revista Veja, Guia 4 Rodas etc.) e/ou meios eletrônicos.
	11. **Situações que fujam da normalidade e informações e/ou solicitações para a Empresa em geral**
		1. Chefes de Equipe, Técnicos em Turismo e Estagiários devem respeitar a hierarquia para resolução de problemas de qualquer ordem. Os Chefes de Equipe devem ser os primeiros a serem comunicados, caso não possam auxiliar, a chefia da CTU deverá ser imediatamente comunicada;
		2. Qualquer situação que fuja da normalidade nas atividades realizadas nas CITs, deve ser comunicada imediatamente ao Chefe de Equipe e/ou Chefe de Coordenadoria;
		3. Além de comunicar aos Chefes de Equipe e o Chefe de Coordenadoria é imprescindível relatar o ocorrido por e-mail, no mesmo dia ou no dia imediato que estiver em uma CIT equipada com computador e internet, para que a Gerência possa ter conhecimento do fato;
		4. Em todas as situações que fugirem da normalidade das CITs, devem-se anotar nos cadernos de ocorrência existentes em todas as centrais, os nomes, telefones e cargos das pessoas envolvidas.
	12. **Jornada de trabalho e horários de almoço e jantar**
		1. **A jornada diária de trabalho será:**
			1. De nove horas, para os Chefes de Equipe, e Técnicos em Turismo, inclusa uma hora para alimentação e descanso;
			2. O tempo para alimentação e descanso para Chefes de Equipe e Técnicos em Turismo deve ser impreterivelmente de uma hora, nem mais, nem menos;
			3. Seis horas e quinze minutos para Estagiários de Turismo, inclusos quinze minutos para alimentação e descanso.
			4. O tempo para alimentação e descanso para Estagiários deve ser impreterivelmente de quinze minutos, nem mais, nem menos.
		2. O horário de realização de almoço nas CITs deve se concentrar no período das 11h00 às 14h00, cumprindo escala de revezamento, de forma que a central nunca fique fechada, exceto quando autorizado pela Chefia. Portanto, até as 15h00, todos deverão ter cumprido seu horário de almoço;
		3. O horário de realização do jantar nas CITs deve se concentrar no período das 17h00 às 19h30, cumprindo escala de revezamento, de forma que a central nunca fique fechada, exceto quando autorizado pela Chefia. Portanto, até as 20h30, todos deverão ter cumprido seu horário de jantar;
		4. Todos que cumprem o horário de trabalho vespertino, devem iniciar suas atividades já tendo almoçado. O horário do jantar segue o que foi estipulado no item acima;
		5. Ficam terminantemente proibidas saídas para almoço ou jantar no último horário determinado na escala. Exemplo: Quem cumpre o horário das 14h00 às 20h00 deverá fazer o horário de jantar com retorno até as 19h00;
		6. Não é permitida a saída dos Chefes de Equipe, Técnicos em Turismo e Estagiários das CITs para auxiliar o usuário fora dela. O trabalho nas CITs é de instrução e direcionamento e todas as recomendações e ajuda deverão ser prestadas dentro das centrais.
	13. **Proposta dos equipamentos para comissionamento**
		1. É terminantemente proibida a aceitação de propostas e/ou recebimento de qualquer tipo de comissionamento. Esta é considerada uma falta grave, cuja consequência será a dispensa por justa causa;
		2. Após recebimento de qualquer proposta, é obrigatório informar o fato ao Chefe de Equipe e o Chefe de Coordenadoria, por telefone e também através de e-mail, em até 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência.
	14. **Aplicação da pesquisa que tem como objetivo traçar o perfil dos turistas atendidos e nível de satisfação do atendimento prestado nas CITs. Os dados coletados são encaminhados ao Observatório de Turismo da cidade de São Paulo**
		1. Conforme orientações dadas em treinamentos e reuniões, finalizado o atendimento, deve–se incentivar os turistas nacionais e internacionais a responderem o questionário da pesquisa, seja ele físico ou virtual;
		2. As pesquisas devem ser realizadas por cada grupo de procedência, procurando sempre aplicar o maior número de pesquisasossível;
		3. Caso as pesquisas realizadas sejam de forma física, deve-se preencher diariamente o RPM – Relatório de Pesquisas Mensal, referente às pesquisas aplicadas. A responsabilidade sobre o fechamento do RPM e envio ao chefe de equipe será do colaborador escalado na CIT no primeiro dia do mês subsequente, sendo responsável também por sua correção; caso a CIT esteja fechada nesse dia por qualquer motivo, essa responsabilidade passará ao funcionário alocado na CIT no próximo dia de abertura dessa CIT;
		4. A pesquisa deve ser aplicada segundo orientações da Chefia de Equipe e da equipe do Observatório do Turismo. Em caso de dúvida, devem-se consultar os Chefes de Equipe para maiores esclarecimentos.
	15. **Preenchimento e entrega de relatórios diários e mensais (RAM / RPM)**
		1. Técnicos em Turismo e Estagiários devem preencher os relatórios de atendimento e pesquisa, conforme instruções fornecidas no treinamento;
		2. Os relatórios diários devem ser fechados pelos Técnicos em Turismo e Estagiários escalados nas CITs ao final de cada dia de trabalho e os totais devem ser inseridos no início do dia seguinte na pasta RAM (Relatório de Atendimento Mensal) e RPM (Relatório de Pesquisas Mensais), salvas no Desktop do computador de cada CIT, no dia e mês específico;
		3. Os relatórios preenchidos devem ser encaminhados até o primeiro abastecimento do mês subsequente;
		4. Os relatórios entregues com erros de preenchimento serão devolvidos aos responsáveis pelo fechamento para correção;
		5. O RAM e o RPM devem ser preenchidos diariamente e enviados aos Chefes de Equipe no primeiro dia do mês subsequente;
		6. Os Chefes de Equipe deverão encaminhar o RAM ao Observatório do Turismo após verificação.
		7. Não é permitida alteração do arquivo matriz original RAM e/ou RPM, caso seja necessária alguma alteração, esta deve ser solicitada por e-mail aos chefes de equipe.
	16. **Relatório de visita técnica. – Atividade realizada para conhecimento e/ou atualização de equipamentos turísticos da cidade de São Paulo através de visitas pré-agendadas**
		1. Os relatórios referentes às visitas técnicas devem ser encaminhados via e-mail aos responsáveis pela atividade com cópia ao Chefe de Equipe no prazo máximo de 7 (sete) dias após a data da visita;
		2. O responsável pela elaboração e envio do relatório de visita técnica será estipulado pelo Chefe de Equipe.
	17. **Imprensa nas CITS**
		1. A comunicação com a imprensa é sempre feita através da Gerência de Comunicação da São Paulo Turismo. Ninguém está autorizado a falar pela empresa sem prévia autorização da área responsável;
		2. Não é permitido tirar fotos internas das Centrais sem autorização emitida pela Gerência de Comunicação ou Gerência de Turismo (exceto dos painéis decorativos, sem a presença de qualquer funcionário ou estagiário da CIT);
		3. Qualquer fato que seja percebido no entorno das CITs relacionado a veículos de comunicação, deverá ser avisado imediatamente ao Chefe de Equipe e/ou Chefe de Coordenadoria e documentado por e-mail em até 24 (vinte e quatro) horas, para que a Gerência possa ter conhecimento do fato;
		4. Em todas as situações que fujam da normalidade, deve-se anotar os nomes, telefones e cargos das pessoas envolvidas.
	18. **Informações sobre itinerário de ônibus**
		1. As informações referentes a trajetos e opções de ônibus devem ser fornecidas utilizando o material de consulta e sites oficiais de transporte público da cidade. Quando houver necessidade, informar o serviço da Prefeitura para informações sobre itinerário de ônibus na cidade de São Paulo, no número telefônico 156 ou o website www.sptrans.com.br, no caso de turistas com domínio sobre o idioma português. Quanto aos turistas estrangeiros, deverão ser orientados no seu idioma e/ou no idioma inglês de acordo com suas necessidades.
	19. **Procedimentos em relação ao extravio/subtração de equipamentos pertencentes às CITS:**
		1. Quando houver o extravio/subtração de algum equipamento e/ou mobiliário que compõem o patrimônio das CITs, os Técnicos em Turismo e Estagiários deverão comunicar imediatamente ao Chefe de Equipe e/ou Chefe de Coordenadoria, que indicará o procedimento a ser realizado.
	20. **Realização de atividades particulares e leitura nas CITs**
		1. É proibida a realização de trabalhos particulares, lições de cursos em geral durante a permanência nas Centrais;
		2. A leitura de revistas e livros particulares será permitida durante a permanência nas Centrais, desde que não interfira no atendimento, na realização e entrega de atividades solicitadas e que todos os materiais encaminhados pela Coordenadoria (clippings, programações, guias culturais, entre outros) já tenham sido lidos para prestação de informação turística atualizada.
	21. **Aplicação de penalidades previstas**
		1. Em função das especificidades das CITs é necessária a adoção de diretrizes que garantam o seu funcionamento de forma otimizada.
		2. Alguns quesitos, tais como, assiduidade e pontualidade são de extrema importância para o seu correto funcionamento. A não observância de tais aspectos poderá acarretar nas penalidades previstas no item 4.21.3.
			1. Caso ocorra o não cumprimento de qualquer uma das normas deste manual, a falha será analisada pelos Chefes de Equipe e Chefe de Coordenadoria, estando sujeito a aplicação de penalidades que poderão variar conforme a gravidade da situação e frequência;
		3. O não cumprimento dos casos a seguir (considerados graves), será avaliado pela Gerente e Chefe de Coordenadoria para aplicação de penalidades:
			1. Atrasos frequentes que ultrapassem o estabelecido em CLT e/ou no acordo coletivo vigente;
			2. Não utilização do uniforme e crachá nas dependências das CITs, assim como o não cumprimento das diretrizes estabelecidas na norma NG GRH 08 – Código de Conduta;
			3. Faltas sem as justificativas legais na conformidade da CLT, que prejudiquem ou não o horário de funcionamento das CITs;
			4. Utilização do cargo, função, crachá ou uniforme embenefício próprio dentro ou fora da Empresa;
			5. Registro incorreto dos horários de entrada e saída em todo o período de trabalho. Exemplo 1: Em caso de não registro do ponto no relógio biométrico ou em folha de ponto na falta e/ou problema do primeiro; Exemplo 2: Em caso de compensação de horários no intervalo de almoço, jantar ou saída; Exemplo 3: Registro de ponto antecipadamente ao horário estabelecido em escala de trabalho, infringindo o intervalo legal;
			6. Permanência na CIT antes ou depois do horário de trabalho sem autorização expressa pelos Chefes de Equipe e/ou Chefe de Coordenadoria.
			7. Desobediência e descumprimento de ordem direta do Chefe de Equipe e do Chefe de Coordenadoria relacionada com algum serviço ligado às responsabilidades e funções dos Técnicos em Turismo e Estagiários.
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 GTU (Gerência de Turismo).
7. **Histórico de alterações**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisão** | **Data** | **Alterações** | **Revisores/Aprovadores** |
| Publicação | Implantação |
|  |  |  |  |  |
| REV. 01  |  |  | Não aplicável | GTU: Fernanda Ascar |