1. **Objetivo**

Definir diretrizes e padronizar procedimentos que suportam o processo de Locações de áreas da SP Turismo, visando a prospecção de clientes e melhor gerenciamento das locações realizadas nos espaços do Parque Anhembi.

1. **Abrangência**

As definições, diretrizes e demais orientações introduzidas por esta norma aplicam-se às áreas de DMV (Diretoria de Marketing e Vendas), DAF (Diretoria Administrativo-Financeira e de Relação com Investidores) e PRG (Chefia de Gabinete).

1. **Definições**
	1. BackOffice: equipe de suporte à área de Vendas, sem contato direto com o cliente.
	2. DAF: Diretoria Administrativo-Financeira e de Relação com Investidores.
	3. DIE: Departamento de Infraestrutura.
	4. DMV: Departamento de Marketing e Vendas.
	5. DTU: Diretoria de Turismo.
	6. GJU: Gerência Jurídica.
	7. GPP: Gerência de Planejamento e Projetos.
	8. GVM: Gerência de Vendas, Planejamento e Marketing.
	9. MKT: Marketing.
	10. PA: Processo administrativo.
	11. PEI: Processo de evento interno.
	12. PRD: Proposta de Resolução de Diretoria.
	13. PRG: Chefia de gabinete.
2. **Diretrizes**
	1. **Solicitação de Orçamento**
		1. A DMV (Diretoria de Marketing e Vendas) deve ser contatada via telefone ou e-mail por clientes que possuem interesse em realizar um evento no Anhembi. Após esse primeiro contato deve ser agendada uma visita de prospecção que deve ser acompanhada pela área comercial, com o propósito de apresentar ao cliente o local e a sua estrutura.
		2. A DMV deve realizar a conferência da agenda do Anhembi, verificando a disponibilidade de data para realização do evento conforme a necessidade do cliente.
		3. Em caso de disponibilidade da data, a DMV deve emitir um orçamento (tabela de preços, conforme tabela de preços vigente.
		4. Caso contrário, a área deve sugerir outras opções de datas disponíveis para locação.
	2. **Desconto**
		1. Caso o cliente solicite um desconto sob o orçamento emitido, a solicitação deve ser direcionada para o Diretor de Marketing e Vendas que deve ter alçada de aprovação de até 25% (vinte e cinco por cento) de desconto.
		2. Para conceder um desconto acima dessa alçada e/ou outras negociações como permutas comodatos e parcerias a DAF (Diretoria Administrativo-Financeiro e de Relação com Investidores) e a PRG (Chefia de Gabinete) devem aprovar a referida negociação. Nesse caso, a aprovação deve ocorrer com base em uma justificativa documentada formalmente pela DMV lastreada a PRD (Proposta de Resolução de Diretoria) de Política Comercial.
		3. Outra modalidade de desconto se dá onde o valor do contrato deve ser composto por uma porcentagem fixa e uma porcentagem variável. A SP Turismo deve oferecer uma margem de desconto sobre o aluguel que corresponde à porcentagem fixa, e deve cobrar um percentual sobre todas as cotas de patrocínios vendidas, correspondente à parte variável.
		4. Todos os descontos devem possuir um prazo de aprovação por cada responsável de 2 (dois) dias úteis.
	3. **Reservas**
		1. Para realizar a reserva de um espaço do Anhembi o cliente deve efetuar o pagamento de um sinal do valor orçado e deve ser pago através de depósito bancário, salva as exceções em que por necessidade comprovada do cliente o contrato é realizado e o pagamento realizado posteriormente.
		2. O restante do valor da proposta deve ser pago através de boletos bancários que devem ser enviados pela GDC.
		3. Casos excepcionais em que o cliente solicita o pagamento do sinal através de boleto bancário, somente após o recebimento do comprovante e verificação junto a GDC da compensação do pagamento do sinal, a DMV deverá atualizar a agenda de reservas dos locais.
		4. A GDC deve consultar a planilha que deve ser disponibilizada na rede pela DMV na qual deve conter as informações dos orçamentos em andamento/negociação para controlar devidamente o pagamento dos sinais.
		5. Ao identificar um pagamento o GDC deve informar para a DMV.
		6. Os vendedores da DMV devem realizar uma revisão (semanal) das suas negociações e contratos todas as quintas-feiras, assegurando desta maneira que não haja conflitos de datas dos eventos.
	4. **Elaboração do Contrato**
		1. Com a confirmação do pagamento do sinal, a solicitação e cobrança de documentação contratual deve ser realizada pela área BackOffice (equipe de suporte à área de vendas).
		2. A DMV deve receber e conferir todas as documentações necessárias para realizar o contrato do cliente e deve efetuar a minuta de contrato e abertura do PEI (Processo de Evento Interno).
		3. A área de BackOffice deve atualizar o controle de rastreabilidade dos contratos na rede informando em que área se encontra o processo e deve cadastrar o cliente e inserir as informações do contrato no sistema Protheus.
		4. As informações financeiras inseridas no sistema Protheus devem ser revisadas pela GDC.
		5. A minuta de contrato elaborada deve ser revisada pela área de BackOffice afim de garantir o double check. A Gerente da DMV deve revisar e assinar o despacho e enviar para a GJU (Gerência Jurídica).
		6. A GJU deve validar as informações e retornar a minuta à DMV.
		7. O DMV deve encaminhar o contrato para o cliente através dos Correios, atualizando o controle de rastreabilidade com o status do processo.
		8. O evento somente poderá ser realizado na quitação do valor total do contrato em até seis dias antes de sua realização.
		9. A planilha de contratos que é utilizada para rastrear a tramitação do contrato entre as áreas deve ser extraída semanalmente pela área de BackOffice todas as terças-feiras, a leitura dessa planilha deve ser efetuada todas as quartas-feiras pelo analista de BackOffice.
		10. Após a leitura, se identificado alguma irregularidade com o contrato, a área de BackOffice deve tomar as devidas providências e/ou acionar no mesmo dia a Gerência de Vendas para resolução.
		11. O ideal é que antes 10 (dez) dias antes da realização do evento o contrato esteja devidamente assinado por ambas as partes.
		12. A DMV deve receber o contrato assinado pelo cliente e solicitar que a GDC confirme o pagamento de todas as parcelas.
		13. Caso existam pendências, a GDC deve realizar as cobranças ao cliente.
		14. A GDC deve efetuar a revisão da situação financeira do cliente periodicamente, antes da realização de qualquer evento, a fim de evitar que haja realização de evento por clientes inadimplentes.
		15. O Gerente e Diretor de Vendas devem assinar o contrato e despachar à Chefia de Gabinete para assinatura do Presidente.
		16. O contrato assinado deve ser devolvido a DMV: uma via deve ser enviada ao cliente e outra deve ser digitalizada e arquivada na pasta do cliente.
		17. Para alterações contratuais, todo o processo deve ser realizado novamente, semelhante a uma nova negociação, na forma de aditamento.
	5. **Rastreabilidade da Proposta e Finalização do Contrato**
		1. A DMV deve ser responsável pela atualização do calendário de eventos dos espaços do Anhembi, onde os orçamentos que estão sendo negociados devem ser destacados, e devem possuir prazo de um dia para serem concretizados.
		2. Caso o prazo seja expirado ou o cliente desista da proposta, deve ser realizada a baixa da data reservada na agenda pela DMV.
		3. As locações concretizadas devem ser destacadas com marcação específica e devem ser listadas em um e-mail, denominado programação, que deve ser enviado semanalmente, preferencialmente as sextas feiras, para todas as áreas chaves comunicando os eventos que serão realizados.
		4. A DMV também deve ser responsável por atualizar a agenda do site do Anhembi, que deve ficar disponível para visualização de todos.
		5. A informações inseridas no site devem ser submetidas à aprovação da Gerente de Vendas.
		6. Ao fechar o contrato, a DMV deve enviar um e-mail de congratulação ao cliente. O cliente tem a opção de solicitar visitas técnicas para avaliação das condições de utilização do espaço contratado, que devem ser acompanhadas pela DTU (Diretoria de Turismo).
		7. A DMV deve ter o controle interno dos contratos de locações.
		8. A DIE (Diretoria de Infraestrutura) deve realizar a cobrança ao cliente da entrega das documentações inerentes à realização do evento (AVCB – vistoria do corpo de bombeiros, SEGUR 3 - alvará, ARTs – documento de responsabilidade técnica de engenheiros e arquitetos sobre as plantas do evento).
		9. O evento deve ser autorizado somente após a apresentação da documentação necessária, sendo fiscalizado pelos respectivos órgãos.
		10. Caso a documentação não seja entregue ou não esteja em conformidade, após realizadas todas as tentativas de cobrança pela área de GPP (Gerência de Planejamento e Projetos), a DMV deverá ser acionada para contatar o cliente e informar as medidas jurídicas cabíveis.
		11. Ao término do evento deve ser efetuada uma vistoria a fim de levantar possíveis danos gerados durante a realização do evento.
		12. A DIE deve efetuar a medição dos gastos gerados pelo evento, como água, luz e gás.
		13. Com base nesses gastos deverão ser elaborados o termo de vistoria final e termo de recebimento do local, que deverão ser enviados para a DMV, que deve anexar ao PEI/PA.
		14. 15 (quinze) dias antes da realização de todo evento, o PA/PEI deve ser enviado para as áreas competentes (DTU - eventos e DIE – operações) que devem ser os responsáveis por anexar ao PA/PEI toda a documentação pré e pós evento que lhes compete, devidamente tramitada, nos padrões determinados.
		15. O Gerente de Operações deve revisar e assinar todas as documentações, validando a sua pertinência.
		16. A DIE deve lançar no sistema Protheus as despesas pós evento com a abertura de um novo pedido de vendas, atrelando os custos ao devido cliente.
		17. Somente após receber o PA/PEI físico revisado pelo Gerente de Operações é que a DMV deve enviar o informe de cobranças adicionais ao cliente via e-mail.
		18. Para localização do cliente no sistema Protheus, a DMV deve enviar a GDC a planilha de apuração contendo o número do pedido de vendas especificando os custos e despesas pós eventos.
		19. A GDC deve efetuar junto ao cliente a cobrança dos custos adicionais, porém somente deverá efetuar a cobrança ao cliente após verificar manualmente o PEI (Processo de Evento Interno) /PA (Processo Administrativo) físico devidamente assinado e após revisar os gastos pós evento lançados pela GDC no sistema Protheus.
		20. Para o encerramento do processo, a DMV deve informar ao Observatório de Turismo que o contrato foi encerrado e que a pesquisa de satisfação com o cliente poderá ser efetuada.
		21. O Observatório de Turismo deve efetuar a pesquisa de satisfação dos clientes através de um questionário/formulário eletrônico que deve ser enviado ao cliente.
		22. Ao receber o retorno das pesquisas o Observatório de Turismo deve direcionar as reclamações para as respectivas áreas responsáveis.
		23. Em seguida, o Observatório de Turismo deverá tomar decisões com base na elaboração de estratégias fundamentadas nas informações recebidas e/ou consolidadas.
		24. Os resultados deverão ser informados à DMV para arquivamento no respectivo processo.
3. **Penalidades**
	1. 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
	3. LEI FEDERAL Nº 12.813 - Lei de Conflito de Interesses
5. **Anexos**
	1. Não existem anexos referentes à esta norma.
6. **Revisões**
	1. Anualmente, as definições e diretrizes desta norma devem ser revisadas e aprovadas pela gerência e diretoria da GVM (Gerência de Vendas, Planejamento e Marketing) e DMV (Diretoria de Marketing e Vendas).
7. **Histórico de alterações**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisão** | **Data** | **Alterações** | **Revisores / Aprovadores** |
| Publicação | Implantação |
| REV. 01  |  |  | Não aplicável | GVM: Rosangela Nascimento  |