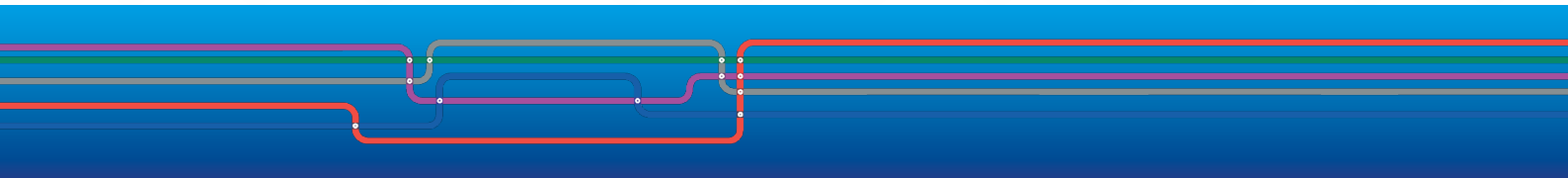


Cartilha de Convivência

Normas e regras de operação dos espaços comerciais





CONTEÚDO

GNG - Gerência de Negócios

PROJETO GRÁFICO, DIAGRAMAÇÃO E ARTE FINAL

CMC - Departamento de Marketing Corporativo

CMC/CMK - Coordenadoria de Marketing e Comunicação

IMPRESSÃO DIGITAL

GRI - Gerência de Recursos e Infraestrutura

Contato: gestaocomercial@metrosp.com.br

Fones: 11-3111-8777/8778

Site: <http://www.metro.sp.gov.br/metro/negocios/acoes>

CARTILHA DE CONVIVÊNCIA

Normas e regras de operação dos espaços comerciais.



DISPOSIÇÕES GERAIS

As regras desta cartilha não se sobrepõem às obrigações dispostas em lei e no RECEMPE. Qualquer requisição ou situação não contemplada nesta cartilha não poderá ser presumida como autorizada, devendo ser tratada pontualmente com a gestão comercial do Metrô, sob pena de aplicação imediata das sanções dispostas em contrato.



ACESSO ÀS ESTAÇÕES

Para instalação das estruturas comerciais, a empresa deverá encaminhar à gestão comercial da Companhia do Metrô formulário devidamente preenchido com os dados de seus

colaboradores, para que os acessos às estações sejam liberados.

Para operação comercial, a empresa deverá manter atualizadas as informações dos funcionários. Qualquer alteração deve ser informada imediatamente à gestão comercial.

Antes de iniciar suas atividades no estabelecimento, o funcionário deverá registrar sua entrada na Sala de Supervisão Operacional (SSO) e assinar o controle de entrada.

O crachá de identificação deve estar em bom estado e seu uso durante o trabalho é obrigatório.

Para atividades que envolvam manipulação de alimentos, é obrigatório o uso de uniforme, de acordo com as normas sanitárias vigentes.

Após o encerramento das atividades comerciais, o funcionário deve dirigir-se a Sala de Supervisão Operacional (SSO) e assinar o controle de saída.

Toda e qualquer atividade de terceiros nas estações só pode ser iniciada depois do registro no posto de Sala de Supervisão Operacional (SSO), da mesma estação onde o estabelecimento está instalado

Não é permitido o uso do sistema de transporte do Metrô de modo gratuito, por nenhum contratado, em nenhuma hipótese.



HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Lojas, stands comerciais, promocionais e promocionais com vendas só podem funcionar durante o horário operacional do Metrô.

A permanência de funcionários fora deste período não é permitida sem prévia autorização da gestão comercial. As atividades de manutenção somente poderão ser realizadas no período noturno, após às 22h.

O estabelecimento deve ser fechado no fim da atividade comercial. Se a lona for avariada, rasgada ou danificada,

o credenciado terá 48 horas para providenciar a manutenção/adequação.

Formas alternativas de fechamento deverão ser previamente autorizadas pela Companhia do Metrô.

Importante: toda e qualquer manutenção e/ou adequação deverá ser solicitada para a área de gestão comercial da Companhia do Metrô, identificando as pessoas que realizarão os trabalhos, bem como o horário em que será realizado, mediante formulário próprio para esta finalidade.



REQUISITOS DE SEGURANÇA

É proibida a utilização de benjamim, extensões, régua ou equipamento similar para ligação dos aparelhos elétricos em qualquer circunstância.

Em caso de atividades que envolvam manipulação constante de valores em dinheiro ou comercialização de objetos de valor, a Companhia do Metrô poderá solicitar:

- instalação de lona de segurança para isolamento total, com sistema de fechamento por cabo de aço e cadeados;
- instalação de cofre boca de lobo, fixado conforme padrões estabelecidos pela segurança do Metrô;
- instalação de sistema de monitoramento e/ou vigilância eletrônica;
- instalação de sistema de alarme com aviso por telefone ou mensagem de texto;
- é expressamente proibido alarmes sonoros;
- garantia da visibilidade interna do ponto comercial quando em funcionamento;
- retirada diária de valores de acordo com orientações e procedimentos da área de segurança;
- instalação de cofre com fechadura de retardo, quando necessário;
- outros elementos técnicos identificados como necessários durante ou posteriormente à instalação do estabelecimento.

Apenas valores inferiores a um salário mínimo podem ser guardados ou mantidos no estabelecimento para pernoite.

É proibida a utilização dos trens para transporte, retirada de valores e/ou sangria dos pontos comerciais, bem como abastecimento de mercadorias valiosas.

A presença de segurança particular ou vigilante desarmado poderá ser autorizada desde que seja identificado previamente e siga as orientações da equipe de segurança do Metrô.



BEBIDAS ALCOÓLICAS

É proibido comercializar, consumir, armazenar ou distribuir bebidas alcoólicas nas dependências da Companhia do Metrô.



OCORRÊNCIAS

As ocorrências de segurança pública nas lojas, quiosques, pontos comerciais ou em seu entorno devem ser comunicadas imediatamente à equipe em serviço na estação e registradas na DELPOM, com posterior envio de cópia do boletim de ocorrência à equipe de gestão comercial.



OBJETOS ENCONTRADOS

Ao encontrar quaisquer objetos, os estabelecimentos comerciais devem comunicar imediatamente a um funcionário da estação. Os objetos ou materiais não devem ser tocados ou removidos pelos credenciados ou seus funcionários.



DESCARTE DE LIXO

O lixo proveniente dos quiosques/lojas, tanto orgânico como reciclável, deve ser acondicionado em recipiente/saco de lixo próprio e encaminhado ao local determinado pelo supervisor da estação.

É proibido deixar lixo ou material descartado ao lado ou na parte de trás de lojas e quiosques, durante e depois do horário de funcionamento.

Caso a autorizada se enquadre como sendo grande geradora de resíduos, tal como previsto na Legislação Municipal, deverá adotar todas as providências ao fiel cumprimento dessa legislação.



USO DE PIA E DESCARTE DE ÁGUA

No caso de ocupação com ligação de infraestrutura de água e esgoto, não será permitido o descarte de resíduos orgânicos e/ou sólidos na rede de esgoto.



ACESSO ÀS ÁREAS RESTRITAS DAS ESTAÇÕES

Não é permitido a entrada nas áreas de acesso exclusivo aos empregados da Companhia do Metrô.



ABASTECIMENTO DE PRODUTOS E MERCADORIAS

O horário estabelecido para abastecimento é das 22h00 às 04h40.

É proibido estacionar nas vagas demarcadas nas estações, para carga e descarga de mercadorias.

O nome do responsável pelo abastecimento deve ser informado previamente. O documento de identificação é obrigatório.

O acesso aos pontos comerciais para abastecimento de mercadorias não pode utilizar-se dos meios rodantes das estações (elevadores e escadas rolantes) e deverá seguir rigorosamente a orientação do supervisor da estação.

O modelo de carrinho utilizado para o transporte de produtos e mercadorias deve respeitar o gabarito disponível na entrada das estações (1,50m altura x 0,50m largura x 0,30m profundidade) e suas rodas devem, obrigatoriamente, ser revestidas de pneus com câmaras para não danificar o piso das estações.

O trem não deve ser utilizado para transporte de produtos e mercadorias, de forma gratuita.



LIMPEZA E MANUTENÇÃO

As atividades simples, que não geram barulho ou poeira, podem ser realizadas no horário de funcionamento.

Atividades que causam impacto no fluxo e/ou comprometam a segurança dos usuários devem ser autorizadas pela gestão comercial do Metrô, mediante preenchimento do formulário específico, e realizadas entre meia-noite e 04h00.

Não é permitido estacionar nas vagas demarcadas nas estações, para carga e descarga de materiais de limpeza/manutenção, bem como o recolhimento de resíduos.

Os produtos e materiais de limpeza devem ser guardados no próprio estabelecimento, em compartimento próprio que deve estar previsto no projeto do espaço. Não é permitido armazená-los nas áreas internas das estações. Também não é permitido acessar tanques para descarte de água.

As lojas e quiosques que possuem teto devem realizar a limpeza periódica da cobertura.



SANITÁRIOS

Os funcionários dos pontos comerciais devem utilizar os sanitários públicos disponíveis nas estações. Não é permitido o uso dos banheiros destinados aos funcionários das estações.



REFEIÇÕES

As estações não disponibilizam refeitórios aos funcionários das áreas comercializadas.

Não é permitido fazer refeições no interior dos espaços comerciais, em nenhuma circunstância.



VESTIÁRIOS

As estações não dispõem de vestiários destinados aos funcionários dos pontos comerciais.



CARTAZES E COMUNICADOS

É proibido afixar cartazes, comunicados, peças de publicidade ou qualquer outra alteração da comunicação visual do estabelecimento, sem a prévia autorização do Metrô.

É proibido panfletar, entregar brindes, atuar fora do espaço demarcado ou abordar os usuários.

É proibido o anúncio em voz alta ou utilização de equipamentos sonoros nas dependências da Companhia do Metrô.



RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

É obrigatório manter de forma visível o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal 8.078/90), para consulta dos clientes em todas as lojas e quiosques das estações.

Todos os colaboradores da empresa credenciada devem conduzir-se de forma adequada, com educação e urbanidade.



CONTATOS

Os representantes das empresas credenciadas deverão fornecer números de telefones de emergência. Essa medida é importante para eventuais contatos fora do horário de funcionamento.

