



Seja bem-vindo à BrasilPark!

A **BrasilPark** tem por missão oferecer aos seus clientes serviços de extrema eficiência e satisfação.

Para que isto ocorra, deve ser permanente o comprometimento de todos nós em busca da excelência no(a):

- **ATENDIMENTO AO CLIENTE;**
- **APRESENTAÇÃO PESSOAL;**
- **CONHECIMENTO DAS ROTINAS** operacionais e administrativas.

Por isso, você está recebendo da BrasilPark o **MANUAL DE OPERAÇÕES**.

Esse Manual servirá como valiosa fonte de orientação sobre os procedimentos operacionais da BrasilPark, ajudando o dia-a-dia do seu trabalho.

Lembramos que suas qualidades pessoais, unidas ao conhecimento da BrasilPark como empresa, é que compõem a nossa marca registrada, comprometida com a qualidade da prestação dos serviços de planejamento, administração e operação de estacionamentos, desde 1988.

Contamos com você.

BrasilPark Estacionamentos



MANUAL DE OPERAÇÕES

1. SISTEMAS DE PARQUEAMENTO

Auto-Serviço / Self-Parking: o próprio cliente estaciona, tranca e leva as chaves do veículo consigo.

Dica - o sistema Auto-Serviço deve ser incentivado, pois não compromete o bom serviço e dá maior segurança ao estacionamento. Porém, se possível, acompanhe o cliente estacionar, pois ele poderá precisar da sua ajuda.

Manobrista / Valet Parking: os veículos são estacionados pela BrasilPark.

Misto: o cliente estaciona seu próprio veículo quando existem vagas disponíveis para Auto-Serviço ou nos entrega para ser manobrado.

2. TIPOS DE CLIENTES

- **Cliente Avulso**
- **Mensalista Particular**
- **Mensalista Conveniado**
- **Condômino Credenciado ("De Direito")**
- **Credenciado Cortesia**

Cliente Avulso

Cliente avulso é aquele que utiliza o estacionamento por um período de horas.

Emissão do tíquete: o tíquete é o recibo do cliente e a garantia da cobertura do seguro, em caso de sinistro. Portanto, nunca deixe de efetuar o registro do veículo.

Pagamento em cheque: anote o telefone do cliente e o n° do estacionamento.

Isenção do registro e pagamento: viaturas policiais e ambulâncias.

Saída com retorno (Ex.: saída para almoço): o procedimento é válido apenas nos estacionamentos autorizados na tabela de preços. Deve-se reter o tíquete do cliente e efetuar a cobrança do valor da diária, como garantia. Retornando ao estacionamento, o cliente deve receber de volta o valor entregue como garantia bem como o seu tíquete.

Selo-Convênio: é um sistema destinado a empresas e profissionais liberais que pretendam oferecer estacionamento gratuito aos seus visitantes. O selo deve ser fixado pela empresa no tíquete do visitante. Ao retirar o veículo, o visitante nada paga. Caso a estadia do veículo exceda o tempo impresso no(s) selo(s), a diferença deverá ser paga pelo visitante no próprio estacionamento.

Troca de veículo: o veículo registrado inicialmente no sistema de gerenciamento de pátio não poderá ser trocado por outro veículo no decorrer da sua estadia, sem que seja efetuada a baixa no sistema, com o devido pagamento. O procedimento é válido mesmo quando os veículos pertencerem ao mesmo cliente.

Mensalista Particular

Contratação da vaga: existindo disponibilidade de vaga(s), a contratação é feita diretamente na recepção do estacionamento.

Pagamento em cheque: anote o n° do Controle Mensal.

Normas e procedimentos: peça ao cliente que leia atentamente as CONDIÇÕES PARA ESTACIONAMENTO e assine o Formulário. Você também deve ter pleno conhecimento das CONDIÇÕES PARA ESTACIONAMENTO.

O cliente, ao efetuar o pagamento da mensalidade, dispõe somente do direito de acesso ao estacionamento e aos nossos serviços.

Mensalista Particular: o direito de acesso ao estacionamento não pode ser estendido a terceiros.

Mensalista Particular - Família: o direito de acesso ao estacionamento pode ser estendido somente aos familiares diretos: pais, cônjuge e/ou filhos, podendo até contratar mais de uma vaga, em 01 (um) único Formulário Mensalista, respeitando o limite máximo de 06 (seis) veículos para cadastro.

Mensalista Conveniado

A empresa interessada contrata e paga as vagas diretamente à Administração Central BrasilPark.

O direito de acesso ao estacionamento não pode ser estendido à terceiros.

Condômino Credenciado

São proprietários de vagas, portanto, têm direito de estacionar gratuitamente até o limite de vagas estabelecidas nos nossos controles.

Para saber tudo sobre a operação do edifício que você trabalha, é necessário ler o Manual do Credenciado que se encontra no próprio edifício e no site da BrasilPark.

Credenciado Cortesia

São pessoas que a BrasilPark credencia.

Alguns estacionamentos não estão autorizados a aceitar estes clientes.

3. TABELA DE PREÇOS - MENSALISTA

Classificações mais comuns:

Diurno - corresponde ao horário de funcionamento do estacionamento e, nos que funcionam 24 horas, inicia-se às 7h e encerra-se às 19h.

Noturno - das 19h às 7h da manhã do dia seguinte.

Integral - estacionamento 24 horas.

Motos: quando o estacionamento não possui tabela de preços específica, considerar a tabela para veículos de passeio.

Veículos Grandes: seguir as instruções contidas na tabela de preços.

Caso a unidade necessite de uma categoria que não esteja na tabela de preços, solicite à Administração Central que a formule.

4. TOLERÂNCIA DE TEMPO

Usuário Mensalista: dê tolerância de 01 hora, quer na entrada ou saída do veículo mensalista, nos estacionamentos 24 horas. Ultrapassando este limite, cobre estadia avulsa das horas excedentes, conforme tabela vigente de hora adicional.

Usuário Avulso: dê tolerância de 03 minutos na saída do veículo avulso. Ultrapassado este limite, cobre estadia avulsa das horas excedentes.

Não existe tolerância inicial. O cliente que saiu do estacionamento e deixou o seu veículo sob nossa guarda (responsabilidade), por qualquer período de tempo, deve pagar estadia avulsa. O cliente que desistir de estacionar, desde que não deixe as dependências do estacionamento, deve assinar o formulário CANCELAMENTO DE TÍQUETE.

5. SISTEMAS DE CONTROLE

Sistema Informatizado

O controle é feito através da digitação da placa do veículo pelo operador, no terminal de controle (computador), tanto na entrada como na saída do veículo.

É dispensada a emissão de tíquete para clientes mensalistas e credenciados, porém, sua entrada no sistema é obrigatória. No entanto, pode ser efetuada a emissão do tíquete sempre que o cliente solicitar.

Sistema Automatizado

Avulso (visitante): o cliente se dirige à pista de entrada, aciona o botão do terminal expedidor que emite o tíquete e, automaticamente, é acionada a abertura da cancela.

Mensalista e Credenciado: o controle da entrada e saída do veículo é feito através da leitura do cartão rígido (código de barras ou proximidade) junto ao respectivo leitor.

“Controle Manual” - este sistema de controle é utilizado somente em casos de pane nos sistemas anteriormente citados e quando ocorrerem quedas de energia.

6. NORMAS E PROCEDIMENTOS PARA MANOBRAR

Manobre os veículos de forma prudente, trafegando com cautela nos cruzamentos internos e com velocidade máxima de 10 km por hora.

Nos estacionamentos onde ocorre a condução dos veículos também pelos nossos clientes, faz-se necessário nós manobramos os veículos com o pisca alerta ligado. Adotando este procedimento, estaremos evitando acidentes dentro das garagens.

Ao manobramos veículos automáticos, o mesmo deve ser entregue com o câmbio na posição P, seguido do acionamento do freio de estacionamento.

No caso de dúvida ou insegurança, não manobre o veículo. Peça ajuda ou libere uma vaga de auto-serviço para o cliente.

Não devemos permanecer no veículo por mais tempo do que o necessário para estacioná-lo.

Havendo a necessidade de alterar a posição do banco para manobrar, as regulagens devem ser retornadas à posição original no momento da devolução do veículo.

Obs.: altere para frente e para trás, evitando alterar a altura e o encosto do banco.

Veículos blindados - Atenção

- A aceleração e frenagem são manobras de risco, devido ao peso excessivo do veículo;
- Solicite ao cliente que entregue o veículo com os vidros fechados;
- Feche a porta com cuidado e nunca com o vidro aberto.

7. DOCUMENTOS DE CONTROLE (3 em 1)

“Cancelamento de Tíquete”

Ocorre quando o cliente desistir de estacionar e ficar menos que 03 minutos no estacionamento. Neste caso, assinalando com (X) o campo Desistência e anotando os dados solicitados.

Ocorre quando o cliente contratar uma vaga mensalista no estacionamento. Neste caso, assinalando com (X) o campo Mensalista e anotando o n° do Controle Mensalista.

Ocorre quando o cliente Credenciado Cortesia utilizar o estacionamento. Neste caso, assinalando com (X) o campo Credenciado e anotando o n° do Controle Credenciado.

Qualquer outro caso de cancelamento deve ser assinalado com (X) o campo Outro, com a devida explicação ao lado. Exemplos:

- ✓ Casos de erros, como troca ou inversão de placas;
- ✓ Caso o cliente tenha sido assaltado e não tem dinheiro para pagar a estadia;
- ✓ Cliente em estado clínico grave.

Nota 1: o cliente que saiu do estacionamento e deixou o seu veículo sob nossa guarda (responsabilidade), por qualquer período de tempo, deve pagar estadia avulsa.

Nota 2: é obrigatório anexar o tíquete ao formulário, bem como solicitar ao cliente que assine-o juntamente com você, exceto para os casos dos clientes em estado clínico grave.

“Perda do Tíquete”

Caso o cliente informe a perda do tíquete, solicite ao mesmo que preencha o formulário Perda do Tíquete, seguindo as normas e procedimentos do formulário.

O procedimento é o mesmo para a entrega do veículo para uma pessoa que não seja o seu proprietário e que esteja sem o tíquete.

“Protocolo de Alteração”

Mantenha sempre atualizado o cadastro de clientes mensalistas e credenciados no sistema de gerenciamento de pátio, observando, principalmente, sem prejuízo dos demais itens, as placas de veículos cadastradas, a quantidade de vagas e o período contratado, informando à Administração Central as alterações efetuadas.

Preencha o Protocolo de Alteração sempre que o cliente mensalista ou credenciado estacionar com um veículo diferente daquele(s) cadastrado(s) no sistema de gerenciamento de pátio, solicitando ao cliente que assine o referido protocolo e, em seguida, faça a alteração da placa no sistema.

8. PROCEDIMENTOS GERAIS

- ✓ A recepção do estacionamento deve ter sempre um responsável da BrasilPark.
- ✓ Avise seu superior dos problemas com iluminação, muro, telhado, guarita, equipamentos, entre outros.
- ✓ Não deixe que veículos atrapalhem as vias de entrada e saída do estacionamento.
- ✓ Acompanhe visualmente os clientes estacionarem.
- ✓ Ande sempre no estacionamento.
- ✓ Encaminhe as contas à pagar do estacionamento para a Administração, via malote.
- ✓ Intimação ou fiscalização: peça o nome e telefone da pessoa que está entregando o documento e avise imediatamente seu superior.
- ✓ Oriente o cliente quando este cometer alguma infração.

Você é muito importante na estrutura da BrasilPark. Portanto, sua ausência no trabalho prejudica muito seus companheiros. No caso da necessidade de se ausentar, seu superior deve ser informado com antecedência, para poder regularizar a situação em tempo hábil.

Batida de veículo: alerte o cliente, na entrada do veículo no estacionamento, das eventuais irregularidades existentes, como: arranhões na pintura, lataria amassada, faróis quebrados, entre outros. Garantimos que nenhum valor será cobrado do funcionário em eventual sinistro (batida), desde que tenha respeitado as Normas e Procedimentos de Manobras.

Roubo de veículo: caso enfrente uma situação de roubo, não reaja. Sua vida está em primeiro lugar. Não se precipite, avise imediatamente seu superior e a Administração Central, que tomarão todas as providências necessárias. O Boletim de Ocorrência (B.O.) será feito sempre com acompanhamento do supervisor e/ou da administração.

Lavagem de veículo: não é permitida. Existem casos especiais com regras de funcionamento.

Pertences dos clientes: evite guardar pertences de clientes na recepção do estacionamento. Caso necessite guardar, avalie o que está sendo deixado e, em caso de dúvida, recuse. Quando o cliente avisar que algum pertence está no veículo, verifique a veracidade do mesmo e, se possível, ofereça a ele uma vaga Auto-Serviço.

Situação de emergência: caso enfrente uma situação de emergência como: incêndio, desmoronamento, entre outros, mantenha a calma e preocupe-se apenas com a sua vida e a vida das pessoas. Não se atenha aos procedimentos de controle e arrecadação.

Fundo de Caixa: disponibilizamos, para cada estacionamento, um fundo de caixa para facilitar o troco junto aos clientes. Jamais utilize este dinheiro de outra forma.

Utilização dos estacionamentos: você pode utilizar o estacionamento no qual trabalha somente com a autorização do supervisor. Outros estacionamentos podem ser utilizados deixando seu crachá de identificação no veículo.

Equipamento de trabalho: utilize de forma adequada os equipamentos de trabalho, mantendo-os limpos, conservados e guardados com cuidado.

Desperdícios: administre o uso de energia elétrica, água, materiais de limpeza, telefone e outras despesas que você pode controlar.

Caixinha de Natal: é permitida a colocação da "caixinha" de fim de ano, sendo que o início deverá ser a partir do dia 1º de dezembro e o encerramento deverá ser até o dia 31 de dezembro. A "caixinha" deve ser dada pelo cliente de forma espontânea, sendo vedada qualquer forma de listagem que comprove a contribuição do cliente.