

## NORMAS E PROCEDIMENTOS DO CESSIONÁRIO

NP	CE-01
Versão	01
Emissão	15/05/26

## 1. Objetivo

Estabelecer diretrizes para a atuação dos cessionários no Beyond The Club, assegurando qualidade, inovação, segurança, conformidade legal e excelência no atendimento aos associados e convidados.

## 2. Operação

O Beyond The Club é um espaço exclusivo que integra esporte, lazer, gastronomia, cultura e hospitalidade.

O cessionário é parceiro estratégico do Clube, responsável por operar serviços essenciais com padrão de excelência, em conformidade com normas legais, contratuais e internas.

## 2.1 Segmentos cessionados

- a) Alimentos e Bebidas: restaurantes, bares, cozinhas, lounge bar, honest market e cafeteria.
- b) Esportes: academias, quadras, atividades esportivas e personal trainers credenciados.
- c) Simuladores: surf, ski, golfe e demais modalidades tecnológicas.
- d) Bem-estar: SPA, fisioterapia, ambulatório e serviços de saúde.
- e) Eventos: organização de eventos sociais, esportivos e corporativos.
- f) Lojas: comércio em áreas autorizadas.
- g) Kids: espaço recreativo e educacional infantil.
- h) Pet: serviços de cuidados e recreação para animais de estimação.
- i) Teatro: operação independente, incluindo atendimento ao público externo.

## 3. Acesso e circulação de colaboradores

- a) Entrada e saída: exclusivamente pela Portaria 3 (P3).
- b) Cadastro obrigatório: todos os colaboradores devem estar cadastrados, com lista atualizada sob responsabilidade do cessionário.
- c) Horário de permanência: restrito ao período da jornada de trabalho.

## 3.1 Uniformes

É proibido entrar ou sair do Clube uniformizado.

O uso de uniforme é obrigatório durante toda a jornada dentro das dependências do Clube.

## 3.2 Consumo de alimentos

Permitido somente nos refeitórios internos destinados a esse fim.

## 3.3 Circulação

Restrita às áreas de atuação do colaborador.

## 3.4 Responsabilidade

O cessionário responde solidariamente por condutas irregulares de seus colaboradores e prestadores de serviço.

## 4. Áreas cessionadas e tipos de serviços

As áreas cessionadas compreendem restaurantes, bares, cozinhas, lounge bar, honest market, cafeteria, lojas, espaço pet, espaço kids, quadras esportivas, simuladores, SPA, academia, ambulatório, áreas de eventos e teatro.

## 4.1 Tipos de serviços

- a) Produção e distribuição de alimentos e bebidas.
- b) Gestão de modalidades esportivas e simuladores.
- c) Serviços de saúde, fisioterapia, SPA e bem-estar.

- d) Comércio em lojas autorizadas.
- e) Serviços Kids e Pet.
- f) Organização de eventos sociais e corporativos.

#### 4.2 Áreas críticas

Alimentos e Bebidas: atendimento às normas da ANVISA.

Bem-estar: cumprimento das normas sanitárias e de saúde.

Esportes e Simuladores: observância das normas da ABNT e órgãos regulamentadores.

Eventos: cumprimento das normas do Corpo de Bombeiros e regulamentos internos.

### 5. Normas de conduta e postura profissional

- a) É vedado desrespeitar associados, colaboradores do Clube ou operadores.
- b) É obrigatório o uso de uniforme e crachá.
- c) É proibida a oferta de vantagens pessoais a gestores.
- d) É vedado o descumprimento de políticas internas.
- e) É proibida a prática de comportamentos ilícitos.
- f) É proibido o comércio informal nas dependências do Clube.

#### 5.1 Atendimento ao associado

Cordialidade, empatia e respeito são obrigatórios.

Os problemas devem ser solucionados no primeiro contato, sempre que possível.

Nenhuma solicitação poderá ser recusada sem consulta prévia à gerência.

#### 5.2 Reclamações

As reclamações deverão ser registradas exclusivamente nos canais oficiais do Clube e encaminhadas diretamente ao Gestor responsável por cada área cessionada.

### 6. Funcionamento operacional

- a) Horário padrão: das 05h00 às 00h00.
- b) Operações especiais dependem de autorização prévia da Administração.
- c) Escalas e jornadas são de responsabilidade exclusiva do cessionário, em conformidade com a legislação trabalhista.
- d) Os registros de controle de ponto devem estar disponíveis para fiscalização.

### 7. Uso de espaços comuns

- a) Permitido apenas em corredores de circulação, banheiros de apoio, estacionamento e áreas de eventos liberadas.
- b) É vedada a utilização para estocagem, descarregamento ou descarte de resíduos.
- c) O cessionário deverá realizar limpeza imediata após o uso.
- d) Eventos deverão ser solicitados com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

### 8. Segurança, EPIs e normas técnicas

- a) O fornecimento e a fiscalização do uso de EPIs são de responsabilidade do cessionário.
- b) O não uso de EPIs constitui falta grave e gera penalidades.

#### 8.1 Exemplos de EPIs

Alimentos e Bebidas: sapato antiderrapante, avental térmico, luvas de aço e touca.

Esportes e Simuladores: capacete, joelheiras e protetores bucais.

Bem-estar: luvas, máscara PFF2, jaleco e óculos de proteção.

Manutenção: botas, luvas, óculos, protetor auricular e cinto de segurança.

## 8.2 Vistorias obrigatórias

Devem constar no PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos) e atender às fiscalizações do MTE, Vigilância Sanitária e Corpo de Bombeiros.

## 8.3 Acidentes

- a) Atendimento imediato no ambulatório do Clube.
- b) Comunicação formal obrigatória à Administração.

## 9. Licenciamento e responsabilidade legal

- a) Documentos obrigatórios: CNPJ, contrato social, alvará, licença sanitária, AVCB, ART/RRT, PPRA, PCMSO e Manual de Boas Práticas.
- b) Responsável técnico devidamente designado conforme a atividade (nutricionista, médico, CREF, entre outros).
- c) Certidões negativas fiscais e trabalhistas sempre válidas.
- d) Documentos deverão ser renovados com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.
- e) A não apresentação implicará suspensão imediata da operação.

## 10. Sustentabilidade e boas práticas ambientais

- a) É proibido o uso de plásticos descartáveis de uso único.
- b) A separação de resíduos é obrigatória.
- c) Os custos de coleta e destinação de resíduos perigosos são de responsabilidade do cessionário.
- d) As metas de ESG deverão ser atendidas conforme diretrizes do Clube.

## 11. Uso da marca Beyond

- a) Permitido o uso em uniformes e materiais operacionais, mediante aprovação prévia.
- b) É proibido o uso em redes sociais, merchandising, publicidade comparativa ou para fins políticos ou sindicais.
- c) Todo material promocional deverá ser submetido previamente ao Marketing.
- d) É vedado o uso da imagem de associados sem consentimento formal, em conformidade com a LGPD.

## 12. Comunicação institucional e relacionamento

- a) Canais oficiais: e-mail e contato direto com o gestor responsável por cada área.
- b) Reuniões operacionais e financeiras: periodicidade mensal; reuniões estratégicas: periodicidade trimestral.
- c) Relatórios obrigatórios: registros de incidentes, acidentes, indicadores de desempenho e dados financeiros.

## 13. Controle de qualidade e penalidades

- a) Indicadores de qualidade (PEN – Padrões de Excelência e Nível de Serviço) serão monitorados por auditorias e NPS.
- b) O descumprimento contratual poderá gerar advertência, multa, suspensão ou rescisão.
- c) O prazo para apresentação de plano de correção deverá ser atendido conforme informações descritas em contrato.

## 14. Regras de docas (carga e descarga)

- a) Cadastro prévio obrigatório de fornecedores e veículos.
- b) Horários:  
Segunda a sexta-feira: das 08h00 às 18h00;  
Sábados: das 08h00 às 12h00;  
Domingos e feriados: mediante autorização prévia.
- c) Tempo máximo de permanência: 60 (sessenta) minutos.
- d) O cessionário responde solidariamente por descumprimentos das transportadoras contratadas.

15. Normas internas aplicáveis

O cessionário deverá observar:

- a) Estatuto Social.
- b) Regulamento Interno.
- c) Manual de Identidade Visual.
- d) Manual de Conduta e Ética.

16. Disposições finais

- a) Este documento é vinculante e complementa o contrato de cessão.
- b) Em caso de divergência, prevalecerão as disposições contratuais.
- c) Este documento será revisado periodicamente, podendo ser atualizado conforme necessidade operacional, legal ou de segurança.