


# POPCORN

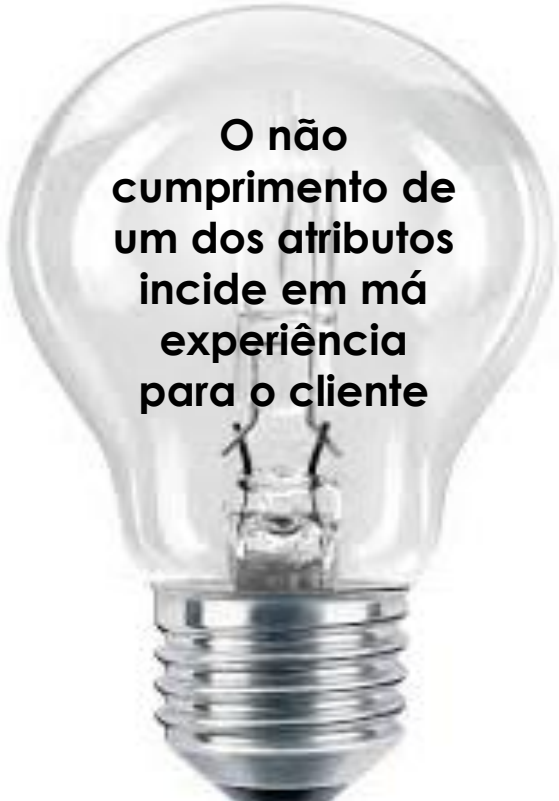


# Premissas da Metodologia POPCORN


---

A clear glass incandescent lightbulb with a silver metal base, used as a visual metaphor for an idea or premise.


**Todos os atributos que se avaliam tem o mesmo peso na experiência do cliente**

A clear glass incandescent lightbulb with a silver metal base, used as a visual metaphor for an idea or premise.

**O não cumprimento de um dos atributos incide em má experiência para o cliente**

A clear glass incandescent lightbulb with a silver metal base, used as a visual metaphor for an idea or premise.

**A ferramenta de Mystery Shopper deve ter uma maior correlação com a satisfação geral do cliente**

A photograph of a theater interior, viewed from a low angle looking up the rows of seats. The seats are blue and arranged in a curved, tiered fashion. The ceiling is a dark grid pattern with recessed lighting. The walls are dark with vertical wood paneling. The overall atmosphere is dark and quiet.

# Perguntas que se consideraram para a criação do POPCORN

# Em resumo POPCORN se compõe de 13 perguntas com 86 reativos no total



## PRODUTO

- |   |   |                           |                           |
|---|---|---------------------------|---------------------------|
| 1 | Ostamanhos e sabores de pipocas e refrigerantes solicitados estavam disponíveis?                        | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 2 | As pipocas foram servidas diretamente da pipoqueira e cumprem com as características estabelecidas?     | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 3 | O refrigerante foi servido diretamente da torre fountain e cumpre com as características estabelecidas? | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |

## ORDEM E LIMPEZA

- |   |   |                           |                           |
|---|---|---------------------------|---------------------------|
| 4 | O banheiro está em boas condições de manutenção e limpeza?  | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 5 | Os insumos no banheiro estavam disponíveis?                 | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 6 | A sala está em boas condições de manutenção e limpeza?      | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 7 | A portaria (pódiun) e os óculos 3D estão em boas condições? | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |

## PROJEÇÃO E SOM

- |   |   |                           |                           |
|---|---|---------------------------|---------------------------|
| 8 | Durante a projeção do filme todas as imagens e legendas foram projetadas corretamente, sem interrupções em imagem ou som? | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|---|---|---------------------------|---------------------------|

## CONFORTO

- |   |  |                           |                           |
|---|--|---------------------------|---------------------------|
| 9 | O conforto da sala cumpre com as características estabelecidas? - -<br>- Poltronas.<br>- Temperatura entre 22°C e 25°C | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|---|--|---------------------------|---------------------------|

## RAPIDEZ

- |    |   |                           |                           |
|----|---|---------------------------|---------------------------|
| 10 | O tempo em fila na bilheteria e de atenção no balcão não excedeu o standar? <i>4 min. em fila e 2 min. no balcão.</i> | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 11 | O tempo em fila na bomboniere e de atenção no balcão não excedeu o standar? <i>4 min. em fila e 2 min. no balcão.</i> | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |

### VIP RSP Avaliação

- |   |                           |                           |
|---|---------------------------|---------------------------|
| •O tempo para receber atenção desde que acendeu a luz/apertou o botão chamador, não excedeu o estandar? <i>Maximo 3 minutos.</i>    | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| •O tempo que transcorre entre que o comandeiro o saudou, anotou o pedido e cobrou, não excedeu o estandar? <i>Maximo 3 minutos.</i> | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| •O tempo para entregar o pedido não excedeu o estandar? <i>Maximo 12 minutos.</i>   | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |

## NÍVEL DE SERVIÇOSURPREENDENTE

- |    |   |                           |                           |
|----|---|---------------------------|---------------------------|
| 12 | Na interação com o funcionário você foi abordado amavelmente, com sorriso e cumprimento estandar?<br>Ao finalizar a interação com o funcionário teve, sorriso, cumprimento estandar e/ou promoveram algo para que você volte a frequentar o cinema? | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 13 | No caso de ter tido algum problema na sua visita ao cinema:<br><br>O mesmo foi solucionado com presteza e amabilidade por algum empregado, supervisor ou gerente?   | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|    | Você foi surpreendido positivamente por algum empregado quanto à sua atitude de serviço, disposição, amabilidade ou alguma outra ação no momento do atendimento?  | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |

# Produto – 16 reativos analisados

## Produto

Houve disponibilidade dos produtos nos sabores e tamanhos solicitados - Para que a resposta seja sim; deve haver tanto o sabor como o tamanho

As pipocas solicitadas estavam QUENTES quando te entregaram- Não frias, nem mornas. A pipoca deve ser provada imediatamente após a entrega, no balcão

As pipocas solicitadas estavam CROCANTES quando te entregaram. Não murchas, grudentas, oleosas, gordurosas. A pipoca deve ser provada imediatamente no balcão

As pipocas entregues tinham um SABOR ADEQUADO ao tipo de pipoca solicitada - Não devem ter nunca sabor de queimado, não devem estar insípidas e deverão estar salgadas mas não em excesso.

As pipocas entregues tinham BOM SABOR - SABOR ADEQUADO ao tipo de pipoca solicitada - Não devem ter nunca um sabor de queimado, sem conglomeração, endurecidas, sabor caramelo

O refrigerante solicitado foi servido NO MOMENTO E DIRETAMENTE DA MÁQUINA- Não estava previamente servido, nem foi servido em copo de outra área do balcão, não foi servido de garrafas, de vidro, plástico, latas nem qualquer outra apresentação

A pipoca solicitada e entregue foi SERVIDA DIRETAMENTE DA PIPOQUEIRA

As pipoqueiras estavam acesas e com a iluminação própria funcionando em

No momento de te entregar a pipoca, o Cinepolito segurou a embalagem pela base sem ter contato em nenhum momento com o interior da caixa das pipocas ou copo

A pipoca solicitada e entregue foi servida na embalagem numa quantidade que superava o limite da caixa formando um monte e dando impressão de vasta quantidade. - Não serão aceitas como válida as porções mal servidas com quantidade de pipoca que cheg

No refrigerante solicitado e entregue: A TAMPA ENCAIXAVA PERFEITAMENTE de acordo com o tamanho do copo

No refrigerante solicitado e entregue: Ao colocar o canudo dentro do copo, O REFRIGERANTE continuou por baixo da tampa (NÃO DEVE TRANSBORDAR)

O refrigerante solicitado: Estava SERVIDO COM GELO ATÉ O 25%-30% DO COPO - Sentiu-se gelo dentro do copo numa quantidade que chegasse ser um quarto do copo

O refrigerante solicitado foi servido NO MOMENTO E DIRETAMENTE DA MÁQUINA- Não estava previamente servido, nem foi servido em copo de outra área do balcão, não foi servido de garrafas, de vidro, plástico, latas nem qualquer outra apresentação

No refrigerante solicitado: HAVIA GÁS NOTADAMENTE - EFERVESCÊNCIA ao provar diretamente quando servido no balcão da bomboniere - Você deve provar o refrigerante no momento que for servido. Não deve esperar.

A parte externa do copo do refrigerante estava seca, limpa, não pegajosa, suja nem com derramamento do produto

TOTAL 'P' = 16 reativos analisados

# Ordem e Limpeza – 36 reativos analisados

## Ordem e Limpeza

Pisos

Paredes

Teto: (Lâmpadas e iluminação funcionando não apagados, não queimados sem cabos visíveis)

Espelhos: (Não opacos, completos, não danificadas, sem manchas de umidade, deve estar impecável, novo)

Pias: (Não danificadas, raspados, sem pastas de silicone, com as chaves de água brilhantes sem rachaduras, não desgastada)

Portas: (Fecha corretamente, não penduradas, não raspadas)

Trancas de portas: (Existentes, completos e funcionando corretamente)

Pisos - Sem acúmulo ou poças de água

Pias - Sem acúmulo de água ou entupido

Vasos - Mictórios (o que você utilizou) - Sem nenhum resíduo sólido ou entupido

Paredes - Sem manchas

Divisória dos banheiros - Sem manchas

Trocadores de bebês - Sem manchas

Sabonete líquido

Água nas torneiras

A porta do banheiro individual (cabines) que você utilizou fechava corretamente - Você deve se sentir seguro ao utilizar o serviço. As portas e o trinco devem fechar corretamente

Dentro do banheiro individual que você utilizou, havia um ganchinho pregado em alguma porta ou parede do banheiro - Deve existir um cabide ou um suporte no banheiro que você usou para colocar o seu casaco, bolsa, etc.

O sanitário no geral cheirava bem, ou seja, sem cheiros desagradáveis - Deve ter cheiro de líquido aromatizante, sanitante ou no mínimo não ter cheiro forte e desagradável

O recipiente de lixo principal da área comum do sanitário continha uma quantidade de lixo que não ultrapassava 50 da sua capacidade: Ou seja, a metade da capacidade da lixeira se dividimos mentalmente a lixeira em duas partes iguais sem considerar a tampa

As lixeiras junto às privadas do banheiro continham uma quantidade de lixo que não ultrapassa 50 da sua capacidade: Ou seja, um quarto da capacidade da lixeira se dividimos mentalmente a lixeira em quatro partes iguais sem considerar a tampa

Os mecanismos de água das pias, vasos e mictórios funcionavam corretamente - Ou seja, os sensores funcionavam, saía água, descarregava água, etc

Os produtos e materiais utilizados para limpeza do banheiro estão fora da vista do cliente - Sejam esfregões, vassouras, produtos químicos e outras substâncias de limpeza, luvas, pás, baldes, espremedores, sinalizações que não estejam em uso, escovinh

O controle de acesso às salas (podium) se encontrava limpo, organizado, sem manchas, sem artigos pessoais, nem alimentos

Dentro da sala e antes de começar o filme a lixeira na frente ou no corredor de acesso à sala, continha lixo que não excedia 50% de sua capacidade (quer dizer a metade da capacidade, sem considerar a tampa)

As portas de acesso da sala estavam sem manchas, em boas condições de funcionamento, abrindo e fechando corretamente, com boa manutenção (não devem mostrar marcas de batidas, nem amassadas)

No momento de entrar na sala, havia um bom cheiro - quer dizer, estava livre de odores desagradáveis (deve sentir odor agradável desde o primeiro momento)

O carpete dentro da sala em termos gerais se encontrava em boas condições de manutenção e limpeza, sem buracos, não rasgado, não riscado, não pintado, sem manchas nem desprendimentos visíveis

Todos os pisos entre as poltronas e cobertas de plástico que protegem a luz de piso nos degraus estavam sem manchas, derramamentos nem escorrimentos, não pegajosos

O corredor de acesso dentro da sala se encontrava sem produtos no chão ou recostado nas paredes, resíduos e lixo em termos gerais

Limpos, não pegajosos, não sujos ou molhados, sem manchas visíveis, pintados e possibilitando conforto ao cliente de usá-los

Em boas condições de manutenção, bem fixados ao piso ou paredes, não soltos, desgastados, lascados, cambaleantes

A tela de projeção da sala se encontra limpa, sem manchas, não rasgada, riscada, etc

Embrulhados

Sem manchas

Secos

Em boas condições de uso, especialmente partes quebradas

**TOTAL 'O' = 36 reativos analisados**

# Projeção e Som – 18 reativos analisados

## Projeção e Som

Com luminosidade uniforme em toda a tela, sem regiões escuras, opacas, permitindo a clareza das cores projetadas

Sem deformações, nem defeitos na reprodução

Sem imagem granulada ou pixelada

Sem linhas, faixas ou rícos coloridos na imagem

Sem piscadelas ou clarões

Sem manchas, sejam escuras ou coloridas

Sem deformações nem defeitos na reprodução

Sem imagem granulada ou pixelada

Sem linhas, faixas ou rícos coloridos na imagem

Sem manchas, sejam escuras ou coloridas

Completas, sem ter os cantos da imagem recortados

Preenchendo completamente o tamanho da tela, sem faixas laterais

Sem transbordar a imagem pelos extremos da tela seja acima, abaixo ou nas laterais

Para filmes com projeção em 3D que precisa o uso de óculos, todas as imagens do filme (não da publicidade, trailers ou qualquer outro anúncio) se apresentaram com os efeitos de profundidade definidos, claros, sem sombras ou imagens borradas

Imagem projetada

Som do filme

O filme correu de princípio ao fim sem problemas

As vozes dos atores, trilha sonora e os sons durante toda a projeção do filme, foram claros sem barulhos estranhos das caixas de som da sala tais como zumbidos, ecos, ressonâncias, reverberações, estáticas, distorções de som

TOTAL 'P' = 18 reativos analisados

P



# Conforto - 8 reativos analisados

## Conforto

Ao ingressar na sala você sentiu uma temperatura agradável- Nem muito quente, nem muito frio durante toda a sessão

Todas as luzes de piso nos degraus da sala estavam iluminadas, permitindo a visibilidade ao cliente para deslocar-se dentro da sala

A sinalização da fileira, seja no piso dos degraus ou primeira poltrona da fileira, é visível e claramente identificável à vista do cliente para sua fácil localização

Limpa (livre de resíduos de alimentos, líquidos derramados e manchas)

Com o numero da poltrona visível para sua fácil localização

Em boas condições de uso, não quebrada, rasgada

Que não range ou faz barulhos ao sentar ou reclinar

Se você tiver pego a bandeja plástica para transportar seus produtos comprados na bomboniere, ela encaixava corretamente no porta-copos existente no braço da sua poltrona

TOTAL 'Co' = 8 reativos analisados

Co



# Rapidez – 2 reativos analisados

---

## Rapidez

R Tempo de espera na fila até ser atendido no balcão da bilheteria (4 minutos). Tempo de atendimento no balcão, desde que chegou ao mesmo até a entrega dos ingressos (2 minutos)

Tempo de Espera na Fila (4 minutos). Tempo de espera no balcão, desde o momento que chegou ao mesmo até a entrega dos produtos da bomboniere (2 minutos)

**TOTAL 'R' = 2 reativos analisados**

# Nível de Serviço Surpreendente – 6 reativos analisados

## Nível de Serviço Surpreendente

Te cumprimentou amavelmente com Script: "Bom dia, tarde ou noite. Bem vindo(a) a Cinépolis"? Nota: Caso não haja sistema para cobrar com cartão de crédito ou débito, o cinepolito utilizou o script: "No momento Sr (a), só estamos aceitando pagamento em dinheiro."?

Se despediu de você com algum Script como: "DIVIRTA-SE" fazendo contato visual e sorrindo?

Estabeleceu contato visual com você e sorriu durante o cumprimento e a despedida

Te cumprimentou amavelmente com Script: "Bom dia, tarde ou noite. Bem vindo(a) a Cinépolis"? Nota: Caso não haja sistema para cobrar com cartão de crédito ou débito, o cinepolito utilizou o script: "No momento Sr (a), só estamos aceitando pagamento em dinheiro."?

Se despediu de você com algum Script como: "DIVIRTA-SE"?

O Cinepolito que lhe atendeu estabeleceu contato visual com você e lhe sorriu durante o cumprimento e a despedida - Deve ser um sorriso sincero, que transmita entusiasmo

TOTAL 'N' = 6 reativos analisados

# Cálculo de qualificação POPCORN

Sobre esta metodologia, o “0” é a qualificação de excelencia, “0 erros”



0

SIM CUMPRIU  
com todas as áreas  
críticas da POPCORN.

- Zero falhas no serviço.
- Zero clientes insatisfeitos.
- Zero falhas no cumprimento dos padrões de operação.

100

NÃO CUMPRIU  
com todas as áreas  
críticas da POPCORN

- Uma ou mais falhas no serviço.
- Um ou mais clientes insatisfeitos.
- Uma ou mais violações das normas de operação.

# Sob esse princípio de excelência operativa. Como se gera a qualificação? (Parte 1)

P	<b>Producto</b>			
	Houve disponibilidade dos produtos nos sabores e tamanhos solicitados - Para que a resposta seja sim; deve haver tanto o sabor como o tamanho	0	0	0
	As pipocas solicitadas estavam QUENTES quando te entregaram- Não frias, nem mornas. A pipoca deve ser provada imediatamente após a entrega, no balcão	0	0	0
	As pipocas solicitadas estavam CROCANTES quando te entregaram. Não murchas, grudentas, oleosas, gordurosas. A pipoca deve ser provada imediatamente no balcão	0	0	0
	As pipocas entregues tinham um SABOR ADEQUADO ao tipo de pipoca solicitada - Não devem ter nunca sabor de queimado, não devem estar insípidas e deverão estar salgadas mas não em excesso.	0	0	0
	As pipocas entregues tinham BOM SABOR - SABOR ADEQUADO ao tipo de pipoca solicitada - Não devem ter nunca um sabor de queimado, sem conglomeração, endurecidas, sabor caramelo	0	0	0
	O refrigerante solicitado foi servido NO MOMENTO E DIRETAMENTE DA MÁQUINA- Não estava previamente servido, nem foi servido em copo de outra área do balcão, não foi servido de garrafas, de vidro, plástico, latas nem qualquer outra apresentação	0	0	0
	A pipoca solicitada e entregue foi SERVIDA DIRETAMENTE DA PIPOQUEIRA	0	0	0
	As pipoqueiras estavam acesas e com a iluminação própria funcionando em	0	0	0
	No momento de te entregar a pipoca, o Cinepolito segurou a embalagem pela base sem ter contato em nenhum momento com o interior da caixa das pipocas ou copo	0	0	0
	A pipoca solicitada e entregue foi servida na embalagem numa quantidade que superava o limite da caixa formando um monte e dando impressão de vasta quantidade. - Não serão aceitas como válida as porções mal servidas com quantidade de pipoca que cheg	0	0	0
	No refrigerante solicitado e entregue: A TAMP A ENCAIXAVA PERFEITAMENTE de acordo com o tamanho do copo	0	0	0
	No refrigerante solicitado e entregue: Ao colocar o canudo dentro do copo, O REFRIGERANTE continuou por baixo da tampa (NÃO DEVE TRANSBORDAR)	0	0	0
	O refrigerante solicitado: Estava SERVIDO COM GELO ATÉ O 25%-30% DO COPO - Sentiu-se gelo dentro do copo numa quantidade que chegasse ser um quarto do copo	0	0	0
	O refrigerante solicitado foi servido NO MOMENTO E DIRETAMENTE DA MÁQUINA- Não estava previamente servido, nem foi servido em copo de outra área do balcão, não foi servido de garrafas, de vidro, plástico, latas nem qualquer outra apresentação	0	0	0
	No refrigerante solicitado: HAVIA GÁS NOTADAMENTE - EFERVESCÊNCIA ao provar diretamente quando servido no balcão da bomboniere - Você deve provar o refrigerante no momento que for servido. Não deve esperar.	0	0	0
	A parte externa do copo do refrigerante estava seca, limpa, não pegajosa, suja nem com derramamento do produto	0	0	0
	<b>TOTAL 'P'</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	O	<b>Orden y Limpieza</b>		
Pisos		0	0	0
Paredes		0	0	0
Teto: (Lâmpadas e iluminação funcionando não apagados,não queimados sem cabos visíveis)		0	0	0
Espelhos: (Não opacos, completos, não danificadas, sem manchas de umidade, deve estar impecável, novo)		0	0	0
Pias: (Não danificados, raspados, sem pastas de silicone, com as chaves de água brilhantes sem rachaduras, não desgastada)		0	0	0
Portas: (Fecham corretamente, não penduradas, não raspadas)		0	0	0
Trancas de portas: (Existentes, completos e funcionando corretamente)		0	0	0
Pisos - Sem acúmulo ou poças de água		0	0	0
Pias - Sem acúmulo de água ou entupido		0	0	0
Vasos - Mictórios (o que você utilizou) - Sem nenhum resíduo sólido ou entupido		0	0	0
Paredes - Sem manchas		0	0	0
Divisória dos banheiros - Sem manchas		0	0	0
Trocadores de bebês - Sem manchas		0	0	0
Sabonete líquido		0	0	0
Água nas torneiras		0	0	0
A porta do banheiro individual (cabines) que você utilizou fechava corretamente - Você deve se sentir seguro ao utilizar o serviço. As portas e o trinco devem fechar corretamente		0	0	0
Dentro do banheiro individual que você utilizou, havia um ganchinho pregado em alguma porta ou parede do banheiro - Deve existir um cabide ou um suporte no banheiro que você usou para colocar o seu casaco, bolsa, etc.		0	0	0
O sanitário no geral cheirava bem, ou seja, sem cheiros desagradáveis - Deve ter cheiro de líquido aromatizante, sanitante ou no mínimo não ter cheiro forte e desagradável		0	0	0
O recipiente de lixo principal da área comum do banheiro continha uma quantidade de lixo que não ultrapassava 50 da sua capacidade: Ou seja, a metade da capacidade da lixeira se dividimos mentalmente o lixo em duas partes iguais sem considerar		0	0	0
As lixeiras junto às privadas do banheiro continham uma quantidade de lixo que não ultrapassa 50 da sua capacidade: Ou seja, um quarto da capacidade da lixeira se dividimos mentalmente a lixeira em quatro partes iguais sem considerar a tampa		100	0	50
Os mecanismos de água das pias, vasos e mictórios funcionavam corretamente - Ou seja, os sensores funcionavam, saía água, descarregava água, etc		0	0	0
Os produtos e materiais utilizados para limpeza do banheiro estão fora da vista do cliente - Sejam esfregões, vassouras, produtos químicos e outras substâncias de limpeza, luvas, pás, baldes, espremedores, sinalizações que não estejam em uso, escovinha		0	0	0
O controle de acesso às salas (podium) se encontrava limpo, organizado, sem manchas, sem artigos pessoais, nem alimentos		0	0	0
Dentro da sala e antes de começar o filme a lixeira na frente ou no corredor de acesso à sala, continha lixo que não excedia 50% de sua capacidade (quer dizer a metade da capacidade, sem considerar a tampa		0	0	0
As portas de acesso da sala estavam sem manchas, em boas condições de funcionamento, abrindo e fechando corretamente, com boa manutenção (não devem mostrar marcas de batidas, nem amassadas)		0	0	0
No momento de entrar na sala, havia um bom cheiro - quer dizer, estava livre de odores desagradáveis (deve sentir odor agradável desde o primeiro momento)		0	0	0
O carpete dentro da sala em termos gerais se encontrava em boas condições de manutenção e limpeza, sem buracos, não rasgado, não riscado, não pintado, sem manchas nem desprendimentos visíveis		0	0	0
Todos os pisos entre as poltronas e cobertas de plástico que protegem a luz de piso nos degraus estavam sem manchas, derramamentos nem escorrimientos, não pegajosos		0	0	0
O corredor de acesso dentro da sala se encontrava sem produtos no chão ou recostado nas paredes, resíduos e lixo em termos gerais		0	0	0
Limpos, não pegajosos, não sujos ou molhados, sem manchas visíveis, pintados e possibilitando conforto ao cliente de usá-los		0	0	0
Em boas condições de manutenção, bem fixados ao piso ou paredes, não soltos, desgastados, lascados, cambaleantes		0	0	0
A tela de projeção da sala se encontra limpa, sem manchas, não rasgada, riscada , etc		0	0	0
Embrulhados		0	0	0
Sem manchas		0	0	0
Secos		0	0	0
Em boas condições de uso, especialmente partes quebradas		0	0	0
<b>TOTAL 'O'</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	

# Sob esse princípio de excelência operativa. Como se gera a qualificação? (Parte 2)

P	<b>Proyeccion y Sonido</b>			
	Com luminosidade uniforme em toda a tela, sem regiões escuras, opacas, permitindo a claridade das cores projetadas	0	0	0
	Sem deformações, nem defeitos na reprodução	0	0	0
	Sem imagem granulada ou pixelada	0	0	0
	Sem linhas, faixas ou rícos coloridos na imagem	0	0	0
	Sem piscadelas ou clarões	0	0	0
	Sem manchas, sejam escuras ou coloridas	0	0	0
	Sem deformações nem defeitos na reprodução	0	0	0
	Sem imagem granulada ou pixelada	0	0	0
	Sem linhas, faixas ou rícos coloridos na imagem	0	0	0
	Sem manchas, sejam escuras ou coloridas	0	0	0
	Completas, sem ter os cantos da imagem recortados	0	0	0
	Preenchendo completamente o tamanho da tela, sem faixas laterais	0	0	0
	Sem transbordar a imagem pelos extremos da tela seja acima, abaixo ou nas laterais	0	0	0
	Para filmes com projeção em 3D que precisa o uso de óculos, todas as imagens do filme (não da publicidade, trailers ou qualquer outro anuncio) se apresentaram com os efeitos de profundidade definidos, claros, sem sombras ou imagens borradas	0	0	0
	Imagem projetada	0	0	0
	Som do filme	0	0	0
O filme correu de princípio ao fim sem problemas	0	0	0	
As vozes dos atores, trilha sonora e os sons durante toda a projeção do filme, foram claros sem barulhos estranhos das caixas de som da sala tais como zumbidos, ecos, ressonâncias, reverberações, estáticas, distorções de som	0	0	0	
<b>TOTAL 'P'</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Co	<b>Comodidad</b>			
	Ao ingressar na sala você sentiu uma temperatura agradável- Nem muito quente, nem muito frio durante toda a sessão	0	0	0
	Todas as luzes de piso nos degraus da sala estavam iluminadas, permitindo a visibilidade ao cliente para deslocar-se dentro da sala	0	0	0
	A sinalização da fileira, seja no piso dos degraus ou primeira poltrona da fileira, é visível e claramente identificável à vista do cliente para sua fácil localização	0	0	0
	Limpa (livre de resíduos de alimentos, líquidos derramados e manchas)	0	0	0
	Com o numero da poltrona visível para sua fácil localização	0	0	0
	Em boas condições de uso, não quebrada, rasgada	0	0	0
	Que não range ou faz barulhos ao sentar ou reclinar	0	0	0
Se você tiver pego a bandeja plástica para transportar seus produtos comprados na bomboniere, ela encaixava corretamente no porta-copos existente no braço da sua poltrona	0	0	0	
<b>TOTAL 'Co'</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
R	<b>Rapidez</b>			
	1. Tempo de espera na fila até ser atendido no balcão da bilheteria - 2. Tempo de atendimento no balcão, desde que chegou ao mesmo até a entrega dos ingressos	0	0	0
	1. Tempo de Espera na Fila 2. Tempo de espera no balcão, desde o momento que chegou ao mesmo até a entrega dos produtos da bomboniere	0	0	0
<b>TOTAL 'R'</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	
N	<b>Nível de Serviço Sorprendente</b>			
	Te cumprimentou amavelmente com Script: "Bom dia, tarde ou noite. Bem vindo(a) a Cinépolis"? Nota: Caso não haja sistema para cobrar com cartão de crédito ou débito, o cinepolito utilizou o script: "No momento Sr (a), só estamos aceitando pagamento em dinheiro."?	0	0	0
	Se despediu de você com algum Script como: "DIVIRTA-SE" fazendo contato visual e sorrindo?	0	0	0
	Estabeleceu contato visual com você e sorriu durante o cumprimento e a despedida	0	0	0
	Te cumprimentou amavelmente com Script: "Bom dia, tarde ou noite. Bem vindo(a) a Cinépolis"? Nota: Caso não haja sistema para cobrar com cartão de crédito ou débito, o cinepolito utilizou o script: "No momento Sr (a), só estamos aceitando pagamento em dinheiro."?	0	0	0
	Se despediu de você com algum Script como: "DIVIRTA-SE"?	0	0	0
O Cinepolito que lhe atendeu estabeleceu contato visual com você e lhe sorriu durante o cumprimento e a despedida - Deve ser um sorriso sincero, que transmita entusiasmo	0	0	0	
<b>TOTAL 'N'</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Total POPCoRN</b>		<b>100</b>	<b>0</b>	<b>50</b>