

# GUIA INSTRUTIVO LÍDER SOFT

BRA-GI-LID-SOFT-00

## Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Carbondale, S.L. Co. (“Scanton US” o “Carbondale”), y su grupo, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo, y que han sido compilados para uso exclusivo de las filiales del grupo (y, en particular, de algunos de sus empleados y directivos), con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio del grupo a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es, por consiguiente, estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

En este documento y sus anexos tendrá la consideración de “**Información Confidencial**” toda documentación e información (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo), proporcionada de cualquier forma (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento, ya sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento o sus anexos, que no esté disponible públicamente, relativa a Carbondale, a cualquier sociedad de su grupo, o a cualquier persona relacionada con las mismas, incluyendo, sin limitación: información científica, técnica o arquitectónica; información relativa al negocio actual o futuro, experiencia comercial y planes de comercialización, incluyendo, pero no limitada a, información financiera, términos contractuales o información y datos de clientes; diseños, dibujos, muestras, programas de computadora y software; costos e información de precios; y identificación de personal u otros recursos para su posible uso comercial. En particular, será Información Confidencial toda documentación e información: (i) marcada como tal; (ii) identificada por Carbondale o su personal, bien de forma escrita o bien de forma verbal, como Información Confidencial; (iii) que tenga valor comercial; (iv) que no sea conocida a nivel general en el mercado o la industria; o (v) que por su naturaleza o por las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como tal.

Los destinatarios de este documento y sus anexos se comprometen a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial y a no la comunicarla ni revelarla directa ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a ninguna otra persona física o jurídica (con la única excepción de aquellos miembros del personal de Carbondale que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Carbondale. La revelación, distribución, transmisión electrónica o copia de la Información Confidencial queda estrictamente prohibida. Los destinatarios de este documento y sus anexos acuerdan no duplicar, distribuir o revelar su contenido a través de ningún medio.

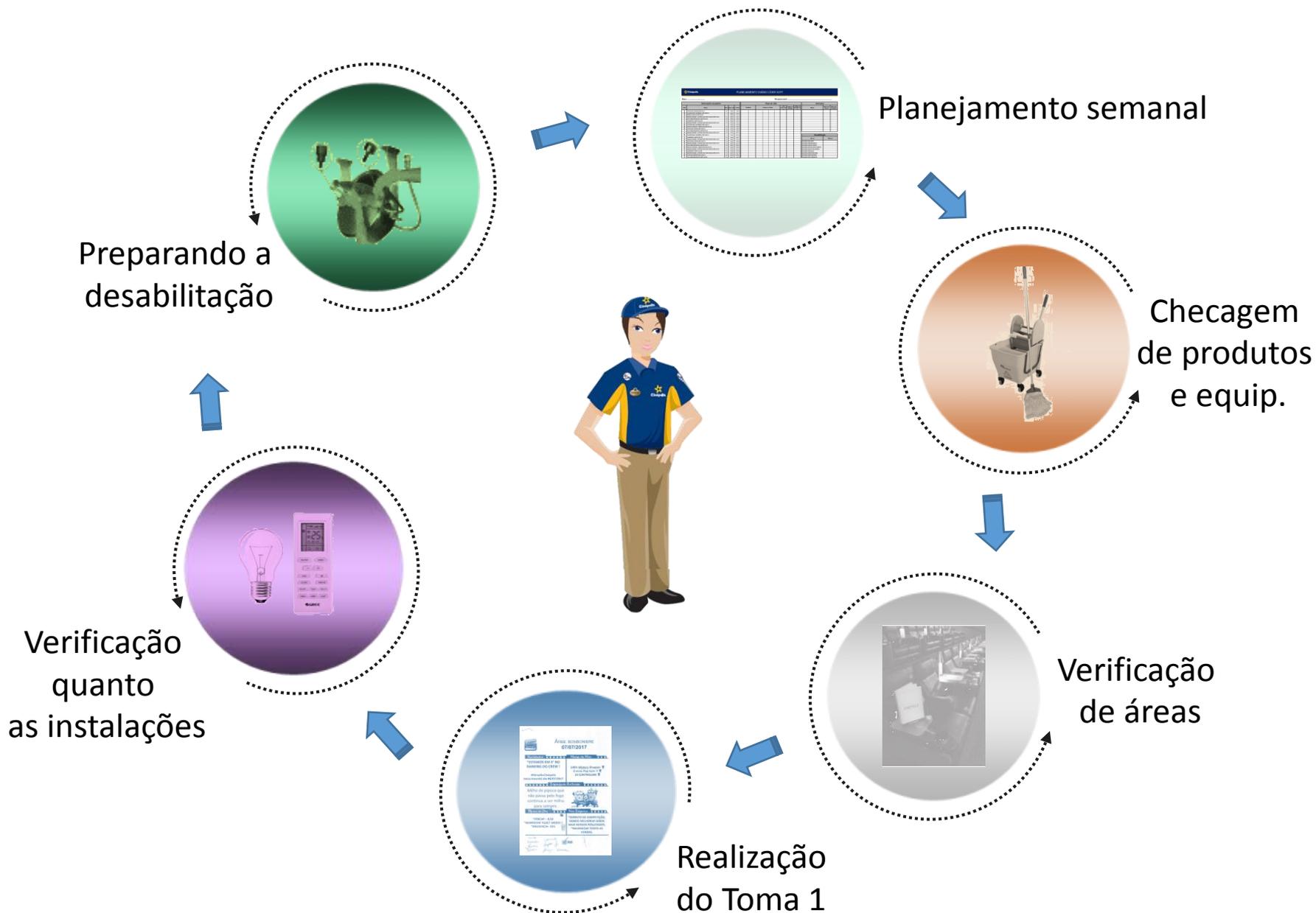


O líder Soft supervisionará os colaboradores que atuam no Atendimento (Podium), saída de salas, desabilitação de equipamentos diversos, limpeza de óculos e na limpeza noturna.

Se necessário, cobrirá os respectivos colaboradores no dia de sua folga e *break*.

Prepare a pipoca que a apresentação já vai começar!!!







## Planejamento semanal

O Líder Soft deve:

- ✓ Realizar semanalmente, o preenchimento do Formulário Planejamento Líder Soft para realização das tarefas da semana seguinte.



### Cinépolis PLANEJAMENTO SEMANAL LÍDER SOFT

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Responsável: \_\_\_\_\_

Informações da playlist					Plano de chão					Intervalos		
Sala	Filme	Olar	Entrada	Saída	Padium	Limpeza Solar	cala Libereçã	Limpeza Ocular	Limpeza Banheiro	Nome	Horario Início	Horario Termina
6	COM AMOR, SIMON 01PR/LE/H	12	14:00	16:05								
5	OHOMEMDAS CAVERNAS 01PR/DU/H	L	14:20	16:04								
4	PEDRO COELHO 02PR/DU/H	L	14:40	16:30								
2	NADA A PERDER - CONTRA TUDO POR TODOS 01PR/VO/H	12	15:00	17:30								
1	UM LUGAR SILENCIOSO 04PR/DU/H	14	15:20	17:05								
7	JOGADOR 1104PR/DU/3D	12	15:40	18:15								
3	NADA A PERDER - CONTRA TUDO POR TODOS 01PR/VO/H	12	16:00	18:30								
5	OHOMEMDAS CAVERNAS 01PR/DU/H	L	16:20	18:04								
4	CIRCULO DE FOGO - A REVOLTA 10PR/DU/H	10	17:00	19:05								
6	COM AMOR, SIMON 04PR/DU/H	12	17:20	19:25								
1	UM LUGAR SILENCIOSO 04PR/DU/H	14	17:40	19:25								
2	NADA A PERDER - CONTRA TUDO POR TODOS 01PR/VO/H	12	18:00	20:30								
5	OHOMEMDAS CAVERNAS 01PR/DU/H	L	18:20	20:04								
7	JOGADOR 1104PR/DU/3D	12	18:40	21:15								
3	NADA A PERDER - CONTRA TUDO POR TODOS 01PR/VO/H	12	19:00	21:30								
6	COM AMOR, SIMON 04PR/DU/H	12	19:40	21:45								
4	NADA A PERDER - CONTRA TUDO POR TODOS 01PR/VO/H	12	20:00	22:30								
1	UM LUGAR SILENCIOSO 04PR/DU/H	14	20:20	22:05								
5	CIRCULO DE FOGO - A REVOLTA 10PR/DU/H	10	20:40	22:45								
2	NADA A PERDER - CONTRA TUDO POR TODOS 01PR/VO/H	12	21:00	23:30								
7	JOGADOR 1101PR/LE/3D	12	21:40	00:15								
3	NADA A PERDER - CONTRA TUDO POR TODOS 01PR/VO/H	12	22:00	00:30								
6	COVIL DE LADROES 02PR/DU/H	14	22:15	00:50								
1	UM LUGAR SILENCIOSO 01PR/LE/H	14	22:30	00:15								

Desabilitação	
Area	Numero
DESABILITAR LOBBY	
DESABILITAR BANHEIROS	
DESABILITAR VESTIARIOS	
DESABILITAR SALA DO D0SADOR	
DESABILITAR LIVROS E LIXEIRAS	
DESABILITAR SALAS	
DESABILITAR BOMBONIERE	
DESABILITAR BILHETERIA	
DESABILITAR COZINHA VIP	

**ATENÇÃO:** Na ausência de algum colaborador, escrever ao lado do seu nome no formulário, a palavra FALTA.



### Como preencher o Formulário Planejamento semanal Líder Soft?



## PLANEJAMENTO SEMANAL LÍDER SOFT

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Responsável: \_\_\_\_\_

Informações da playlist					Plano de chão					Intervalos		
Sala	Filme	Clas.	Entrada	Saída	Podium	Limpeza Sala	Sala Liberada	Limpeza Ócular	Limpeza Banheiros	Nome	Horário Início	Horário Término
6	COMAMOR, SIMON 01PR / LE / N	12	14:00	16:05								
5	O HOMEM DAS CAVERNAS 01PR / DU / N	L	14:20	16:04								
4	PEDRO COELHO 02PR / DU / N	L	14:40	16:30								
2	NADA A PERDER - CONTRA TUDO POR TODOS 01PR / VO / N	12	15:00	17:30								
1	UMLUGAR SILENCIOSO 04PR / DU / N	14	15:20	17:05								
7	JOGADOR N 104PR / DU / 3D	12	15:40	18:15								
3	NADA A PERDER - CONTRA TUDO POR TODOS 01PR / VO / N	12	16:00	18:30								
5	O HOMEM DAS CAVERNAS 01PR / DU / N	L	16:20	18:04								
4	CIRCULO DE FOGO - A REVOLTA 10PR / DU / N	10	17:00	19:05								
6	COMAMOR, SIMON 04PR / DU / N	12	17:20	19:25								
1	UMLUGAR SILENCIOSO 04PR / DU / N	14	17:40	19:25								
2	NADA A PERDER - CONTRA TUDO POR TODOS 01PR / VO / N	12	18:00	20:30								
5	O HOMEM DAS CAVERNAS 01PR / DU / N	L	18:20	20:04								
7	JOGADOR N 104PR / DU / 3D	12	18:40	21:15								
3	NADA A PERDER - CONTRA TUDO POR TODOS 01PR / VO / N	12	19:00	21:30								
6	COMAMOR, SIMON 04PR / DU / N	12	19:40	21:45								
4	NADA A PERDER - CONTRA TUDO POR TODOS 01PR / VO / N	12	20:00	22:30								
1	UMLUGAR SILENCIOSO 04PR / DU / N	14	20:20	22:05								
5	CIRCULO DE FOGO - A REVOLTA 10PR / DU / N	10	20:40	22:45								
2	NADA A PERDER - CONTRA TUDO POR TODOS 01PR / VO / N	12	21:00	23:30								
7	JOGADOR N 101PR / LE / 3D	12	21:40	00:15								
3	NADA A PERDER - CONTRA TUDO POR TODOS 01PR / VO / N	12	22:00	00:30								
6	COVIL DE LADROES 02PR / DU / N	14	22:15	00:50								
1	UMLUGAR SILENCIOSO 01PR / LE / N	14	22:30	00:15								

Desabilitação	
Área	Nome
DESABILITAR LOBBY	
DESABILITAR BANHEIROS	
DESABILITAR VESTIARIOS	
DESABILITAR SALA DO DOSADOR	
DESABILITAR LIROS E LINEIRAS	
DESABILITAR SALAS	
DESABILITAR BOMBONIERE	
DESABILITAR BILHETERIA	
DESABILITAR COZINHA VIP	

→ Inserir a data da realização do planejamento.

→ Inserir a programação da semana na aba anterior mantendo as fórmulas existentes.

**Plano de chão:** Incluir nomes dos colaboradores que trabalharão no Podium, Limpeza entre sessões, Limpeza de óculos, Limpeza de banheiros.

Após a limpeza da sala, flegar na coluna ao lado significando sala liberada.

**Intervalos:** Inserir nomes e horário de *break* dos colaboradores da Limpeza e do Podium e cobri-los em seus respectivos horários.

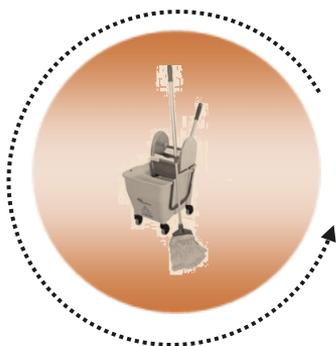
**Desabilitação:** Inserir nomes dos colaboradores que trabalharão na desabilitação em cada área citada acima.



## Checagem de produtos e equipamentos

### O Líder Soft deve:

- ✓ Conferir se os produtos químicos e utensílios (pano multiuso, vassoura, mop e etc) encontram-se abastecidos e disponíveis no devido lugar para utilização na desabilitação e na limpeza profunda (no dia seguinte);
- ✓ Checar se os produtos químicos e utensílios encontram-se organizados e limpos na sala dosador;
- ✓ Averiguar se o local onde armazenam-se os equipamentos de limpeza está limpo e organizado.

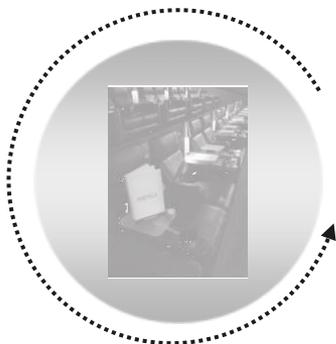




## Verificação de áreas

### O Líder Soft deve:

- ✓ Conferir se a sala de limpeza dos óculos encontra-se limpa, organizada e abastecida de produtos e utensílios necessários para execução do processo;
- ✓ Checar se as salas encontram-se limpas (com base no formulário descrito anteriormente) e liberadas no tempo previsto em processo (entre 15 a 30 minutos dependendo do formato da sala).  
Se necessário, orientar o colaborador responsável pela limpeza de salas entre sessões de que a mesma encontra-se liberada para tal utilizando o preenchimento da planilha limpeza de salas entre sessões;
- ✓ Averiguar se os banheiros estão limpos, abastecidos de papel higiênico (banheiro do cliente deficiente) e sabonete líquido, lixeiras com sacos trocados ou compactados, não exalando odor e cumprindo com o preenchimento da planilha limpeza de banheiros de 20 em 20 minutos;
- ✓ Conferir se a sala de *break* está limpa e organizada;
- ✓ Verificar se o Lobby esteja livre de sujeiras, marcas de pés e gordura no piso;
- ✓ Averiguar se a Condimenteira encontra-se limpa, organizada e abastecida (guardanapo, pimenta e manteiga líquida) e sacos trocados ou compactados;
- ✓ Checar se os cinepolitos estão realizando a saída de salas com os equipamentos/ utensílios necessários e de maneira cortês conforme procedimento.

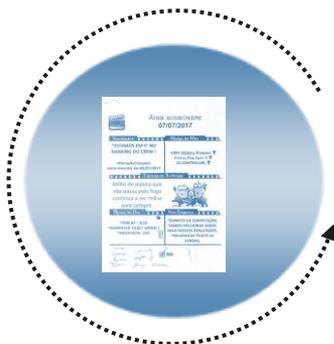




## Realização do Toma 1

### O Líder Soft deve:

- ✓ Checar se o formato abaixo é o mesmo utilizado no cinema;
- ✓ Motivar a equipe para o cumprimento das tarefas designadas à ele e incentivar o Atendimento **WOW** ao cliente com sorriso no rosto e muita cortesia;
- ✓ Dar boas vindas aos novos colaboradores;
- ✓ Compartilhar as informações do dia por meio do Toma 1 (dados descritos nele).



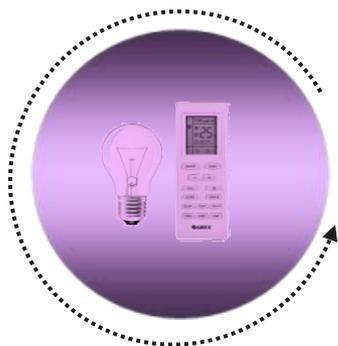
**ATENÇÃO:** Realizar o Toma 1 com os colaboradores do Atendimento Geral e colaboradores responsáveis pela limpeza dos banheiros, Condimenteira e Lobby.



## Verificação quanto as instalações

### O Líder Soft deve:

- ✓ Verificar se as luzes encontram-se apagadas nas áreas que não esteja sendo utilizada. Em caso negativo, apagá-las;
- ✓ Na desabilitação, checar se o ar condicionado em todos as áreas encontram-se desligados.





## Preparando a desabilitação

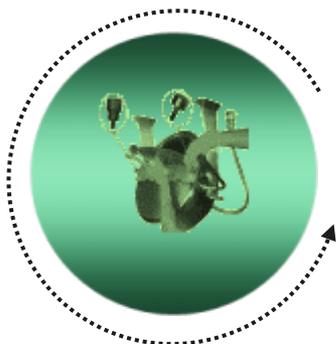
### O Líder Soft deve:

- ✓ Conferir se todos os porta copos das salas encontram-se levantados para realização da limpeza na habilitação;
- ✓ Orientar o encaminhamento dos sacos de lixos removidos das áreas até o depósito de descarte do shopping e assegurar que o quarto de limpeza esteja limpo e organizado;
- ✓ Checar se a tampa da panela e filtros das pipoqueiras encontram-se emergidos em um recipiente com Suma Break up;
- ✓ Conferir se os compartimentos da coifa encontram-se emergidos em um recipiente com Suma Break up e se foi borrifado o respectivo produto químico na parte interior da coifa\* para facilitar a limpeza no dia seguinte;
- ✓ Conferir se foi borrifado Suma Grill no interior das painéis para realizar a limpeza na habilitação;
- ✓ Averiguar se os medidores e pá foram lavados na desabilitação;
- ✓ Checar se os refrigeradores/ freezers e fritadeiras\*\* foram desconectados da tomada para descongelar o interior/ retirada do óleo a fim de realizar a limpeza na habilitação.

\*Realizar a limpeza das coifas quinzenalmente.

\*\* Realizar a limpeza de refrigeradores e freezers semanalmente. No caso das fritadeiras, a troca de óleo é realizada a cada 7 dias.

**ATENÇÃO:** A medida dos produtos químicos deve ser utilizada conforme descritos nos Guias Rápido de limpeza.







O Líder Soft deve preencher o Check list abaixo garantindo que todas as áreas descritas nele estejam limpas e organizadas:

 <span style="float: right;"><b>CHECK LIST DESABILITAÇÃO LÍDER SOFT</b></span>										
<b>CONJUNTO</b>	SEMANA:									
<b>DESABILITAÇÃO: 45 MINUTOS</b>										
ÁREAS	INFORMAÇÕES GERAIS	DIAS DA SEMANA								
		QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO	DOMINGO	SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	
SALA DOSADOR/ QUARTO ESTOQUE DE PRODUTOS QUÍMICOS	Atualizada, limpa e organizada									
SALA LIMPEZA DE ÓCULOS	Limpa, organizada e higienizada									
SALA BREAK	Limpa, organizada e higienizada									
SALAS DE EXIBIÇÃO DE FILMES	Limpa, organizada e higienizada									
PANHEIROS	Atualizada, limpa, organizada e higienizada									
CONDIMENTEIRA	Atualizada, limpa, organizada e higienizada									
LOBBY	Limpa e higienizada									
PANÉIS DAS PIP-OQUEIRAS/ UTENSÍLIOS	Interior da panela em gradela indicada ou processos Ultra Low (medidora e p2)									
EQUIPAMENTOS DIVERSOS 1	Limpa da panela, filtros, compartimentos de café e arrastão na solução indicada									
EQUIPAMENTOS DIVERSOS 2	Ferventes, refrigeradores e freezers desabilitados									
QUARTO DE LIMPEZA	Limpa e livre de resíduos de lixo									
ÁREAS DIVERSAS	Luzes apagadas e ar condicionado desligado									
Assinatura do Gerente de Conjunto		Assinatura do Líder Soft								
<b>DESABILITAÇÃO: 45 MINUTOS</b>										
ÁREAS	INFORMAÇÕES GERAIS	DIAS DA SEMANA								
		QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO	DOMINGO	SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	
SALA DOSADOR/ QUARTO ESTOQUE DE PRODUTOS QUÍMICOS	Atualizada, limpa e organizada									
SALA LIMPEZA DE ÓCULOS	Limpa, organizada e higienizada									
SALA BREAK	Limpa, organizada e higienizada									
SALAS DE EXIBIÇÃO DE FILMES	Limpa, organizada e higienizada									
PANHEIROS	Atualizada, limpa, organizada e higienizada									
CONDIMENTEIRA	Atualizada, limpa, organizada e higienizada									
LOBBY	Limpa e higienizada									
PANÉIS DAS PIP-OQUEIRAS/ UTENSÍLIOS	Interior da panela em gradela indicada ou processos Ultra Low (medidora e p2)									
EQUIPAMENTOS DIVERSOS 1	Limpa da panela, filtros, compartimentos de café e arrastão na solução indicada									
EQUIPAMENTOS DIVERSOS 2	Ferventes, refrigeradores e freezers desabilitados									
QUARTO DE LIMPEZA	Limpa e livre de resíduos de lixo									
ÁREAS DIVERSAS	Luzes apagadas e ar condicionado desligado									
Assinatura do Gerente de Conjunto		Assinatura do Líder Soft								

→ Flegar se estiver de acordo  e marcar com  em caso de descumprimento.