

GUIA RÁPIDO
ATENDIMENTO AOS CLIENTES COM
ACESSIBILIDADE

BRA-GR-ATCLT-ACES-00

cinépolis

Cláusula de confidencialidade

Este documento e seus anexos contêm informações estratégica de negócios, assuntos comerciais e *know-how* geral de Carbondale, S.L. Co. ("Scanton US" ou "Carbondale"), e compilaram para o uso exclusivo de subsidiárias do grupo com o objetivo de garantir e aumentar a rentabilidade e o benefício do grupo no longo prazo. O conteúdo deste documento e seus anexos é, portanto, estritamente confidencial e para uso exclusivo de seus destinatários.

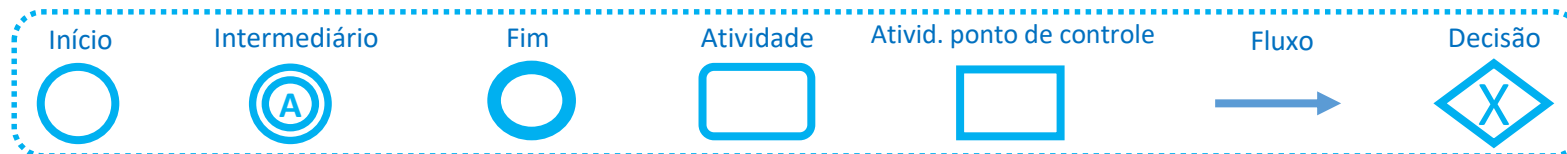
Este documento e seus anexos são "Informações Confidenciais" (econômico, financeiro, técnico, comercial e/ou estratégico), fornecido em qualquer forma (oral, escrita ou qualquer tipo de apoio) e a qualquer momento, antes ou depois da data deste documento ou seus anexos que não está disponível ao público Carbondale, empresa do seu grupo ou qualquer pessoa a ele vinculada incluindo sem limitação: informações científicas, técnicas ou arquitetônicas; informações sobre o negócio atual ou futuro, experiência de negócios e planos de marketing, incluindo mas não limitado a termos contratuais financeiras ou informações e dados dos clientes; desenhos, amostras, programas de computador e software; custos e informações sobre preços; e identificação pessoal ou outros recursos para possível uso comercial. Em particular, toda a documentação e informação será confidencial: (i) marcada como tal; (ii) identificado por Carbondale ou seu pessoal, por escrito ou verbalmente, como informação confidencial; (iii) que tenha valor comercial; (iv) que geralmente não é conhecido no mercado ou na indústria; ou (v) que, pela sua natureza ou pelas circunstâncias em que a divulgação ocorre, deve, de boa fé, ser estimado como tal.

Os destinatários deste documento e seus anexos comprometem-se a tratar e manter as informações confidenciais sempre como secretas e confidenciais e não deve comunicar ou divulgar direta ou indiretamente (oralmente ou por escrito) a qualquer outra pessoa física ou jurídica (com a única exceção daqueles funcionários da Carbondale que têm a necessidade de conhecer essas informações para a prestação de seus serviços) sem aprovação prévia por escrito da Carbondale. A divulgação, distribuição, transmissão eletrônica ou cópia das informações confidenciais é estritamente proibida. Os destinatários deste documento e seus anexos concordam em não duplicar, distribuir ou divulgar seu conteúdo por qualquer meio.

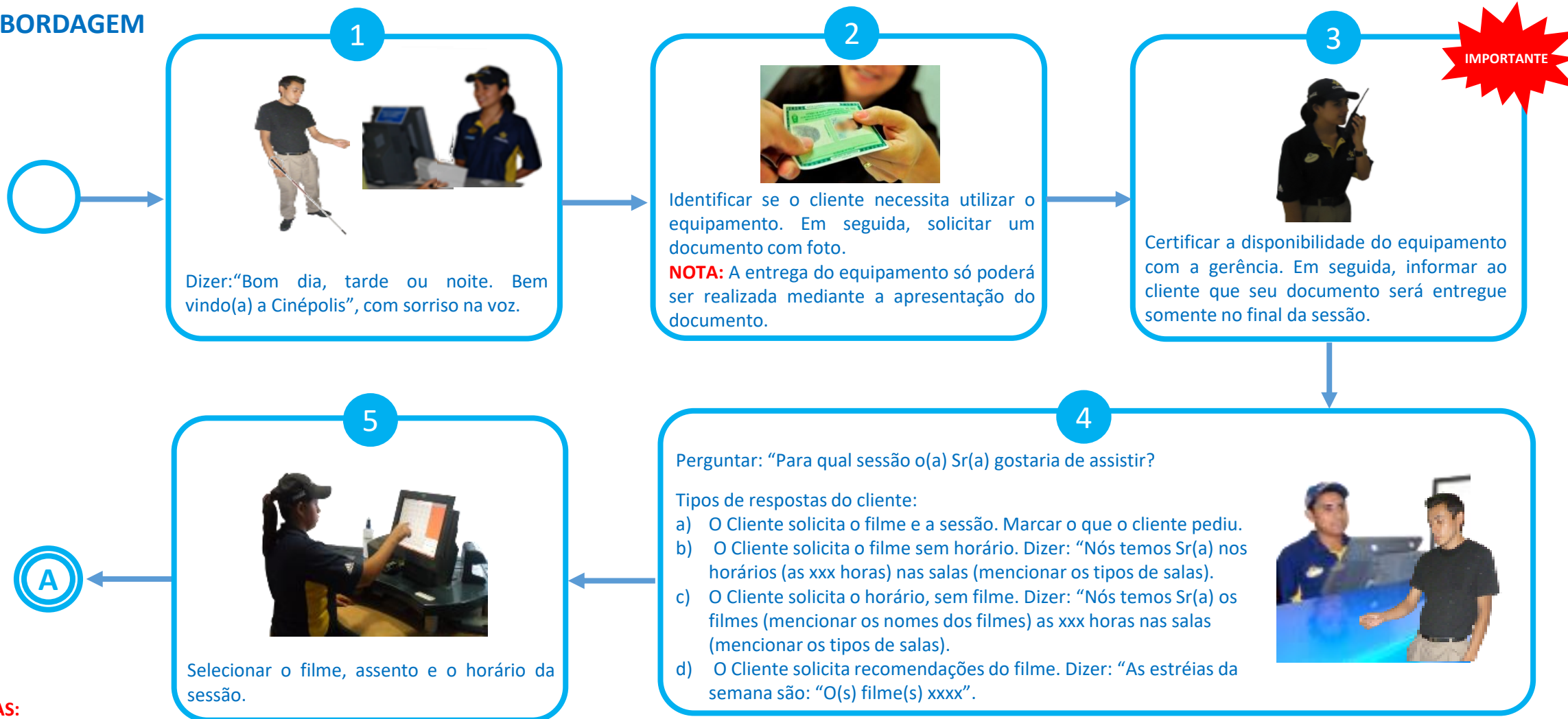
Tipo A (cego)

BRA-GR-ATCLT-ACES-00

ATENDIMENTO AOS CLIENTES COM
ACESSIBILIDADE TIPO A



ABORDAGEM



NOTAS:

- Situação em que o equipamento não estiver disponível, orientar o cliente dizendo: **"A Cinépolis possui um número determinado de equipamentos de acessibilidade conforme a LEI Nº 13.146 de 06/07/15 e Instrução Normativa nº 128 de 13/09/16, e no momento não temos nenhum disponível"** (consultar a tabela e quantidade mínima de equipamentos por sala para instruir o cliente). Caso a compra do ingresso tenha sido pela internet, realizar o processo de estorno (devolução de dinheiro) conforme o processo **Atendimento e Controle de Salas - Devolução de Efetivo**.
- Caso o filme escolhido pelo cliente seja de classificação 18 anos, identificar no documento entregue pelo cliente (se necessário) a sua maioridade.
- Censura para clientes abaixo da classificação, somente acompanhado por um responsável maior de idade diante do preenchimento do termo de autorização.

PAGAMENTO: DINHEIRO E CARTÃO

A

6



Perguntar a forma de pagamento do cliente.

7



Registrar a opção de pagamento conforme o direito de meia entrada ou gratuidade de acordo com a lei municipal de cada cidade.

NOTA: Saiba mais sobre a lei municipal de cada cidade em: **Planilha de Legislação de Meia Entrada por região.**

8



OPÇÃO DE PAGAMENTO EM DINHEIRO

Dizer: Sr(a) “Seu total é de R\$xx.xx”. Após o recebimento do dinheiro, dizer: “Recebo R\$xx.xx” e lhe entrego “R\$ xx.xx” de troco (dando o dinheiro na mão do cliente). Em seguida, guardar o dinheiro do cliente no caixa.

9



OPÇÃO DE PAGAMENTO EM CARTÃO

Dizer: Sr(a) “Seu total é de R\$xx.xx”. Orientar o cliente a introduzir o cartão no *pinpad*. Se necessário, conduzir a mão do cliente (cuidadosamente) até a máquina de cartão e pedir para o cliente digitar a senha.

10



Entregar o ingresso do cliente informando o nome do filme, sala, horário, poltrona e fileira. Em seguida, entregar o comprovante do cartão ou do dinheiro (dando na mão do cliente).

11

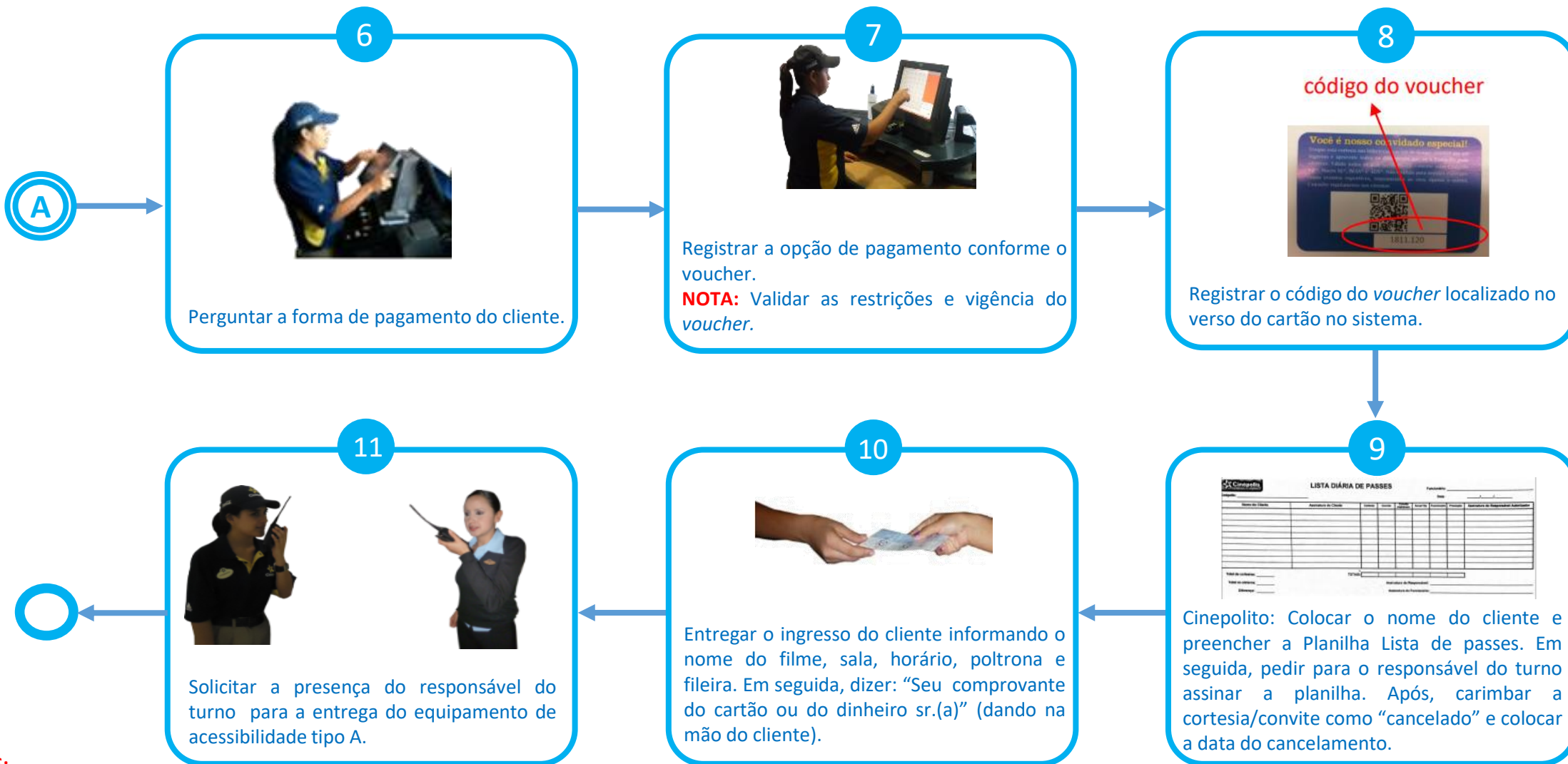


Solicitar a presença do responsável do turno para a entrega do equipamento de acessibilidade tipo A.

○

NOTA: Caso o cliente esteja acompanhado de um cão-guia, o funcionário da Bilheteria deve indicar ao cliente a compra da poltrona ao lado do espaço para cadeirante por ter um espaço vago. Desta forma, o cão-guia ficará com mais espaço e confortável. Se o cliente não estiver de acordo e desejar outra poltrona, podemos vender normalmente, porém devemos enfatizar que o cão-guia pode ficar desconfortável.

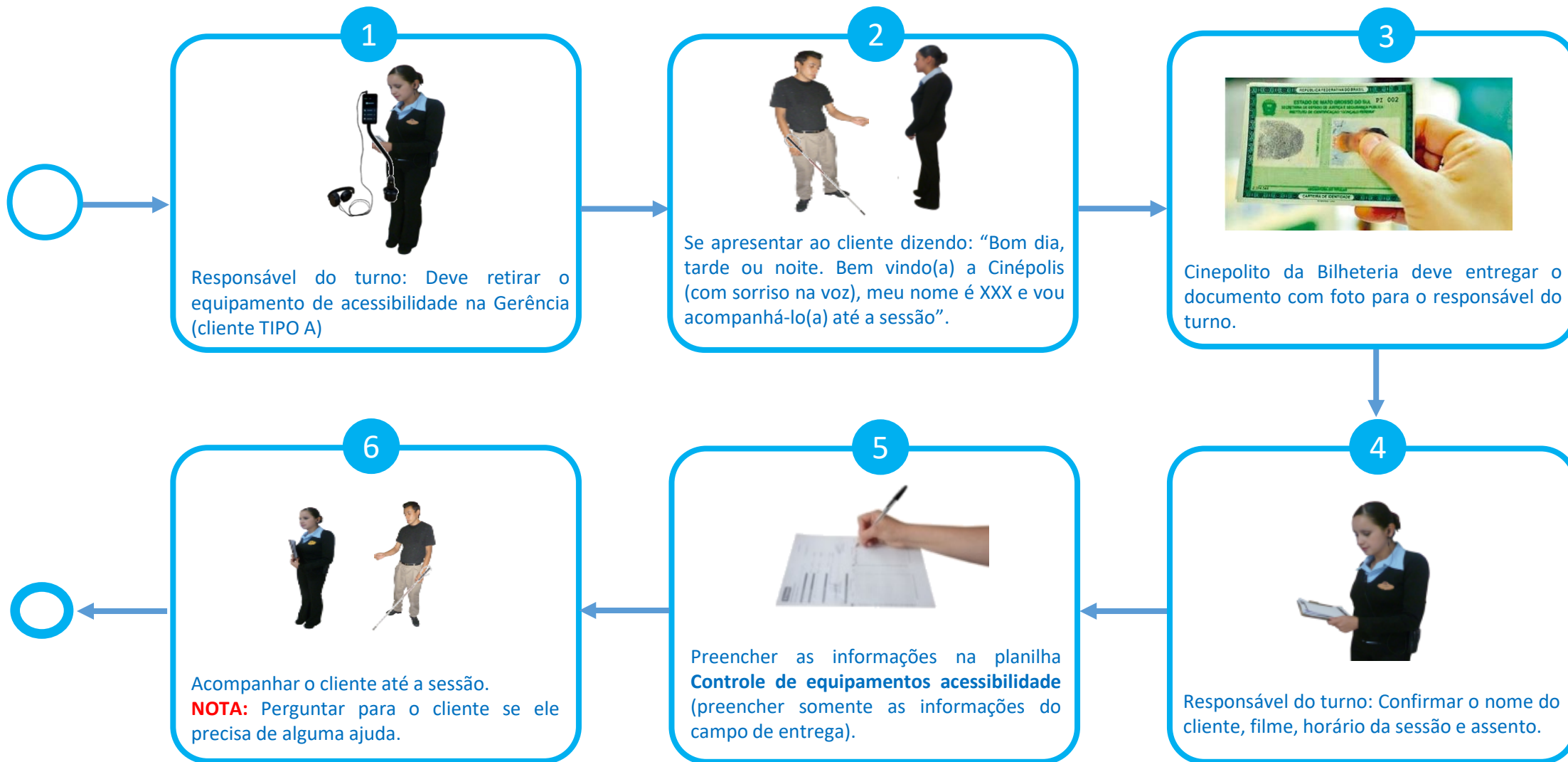
PAGAMENTO: CONVITE E CORTESIA



NOTAS:

- Caso haja algum problema durante a validação do código, usar a tecla cortesia como exceção.
- Validar se o tipo de sala escolhido pelo cliente coincide com as informações descritas na cortesia/convite.

RETIRADA DO EQUIPAMENTO

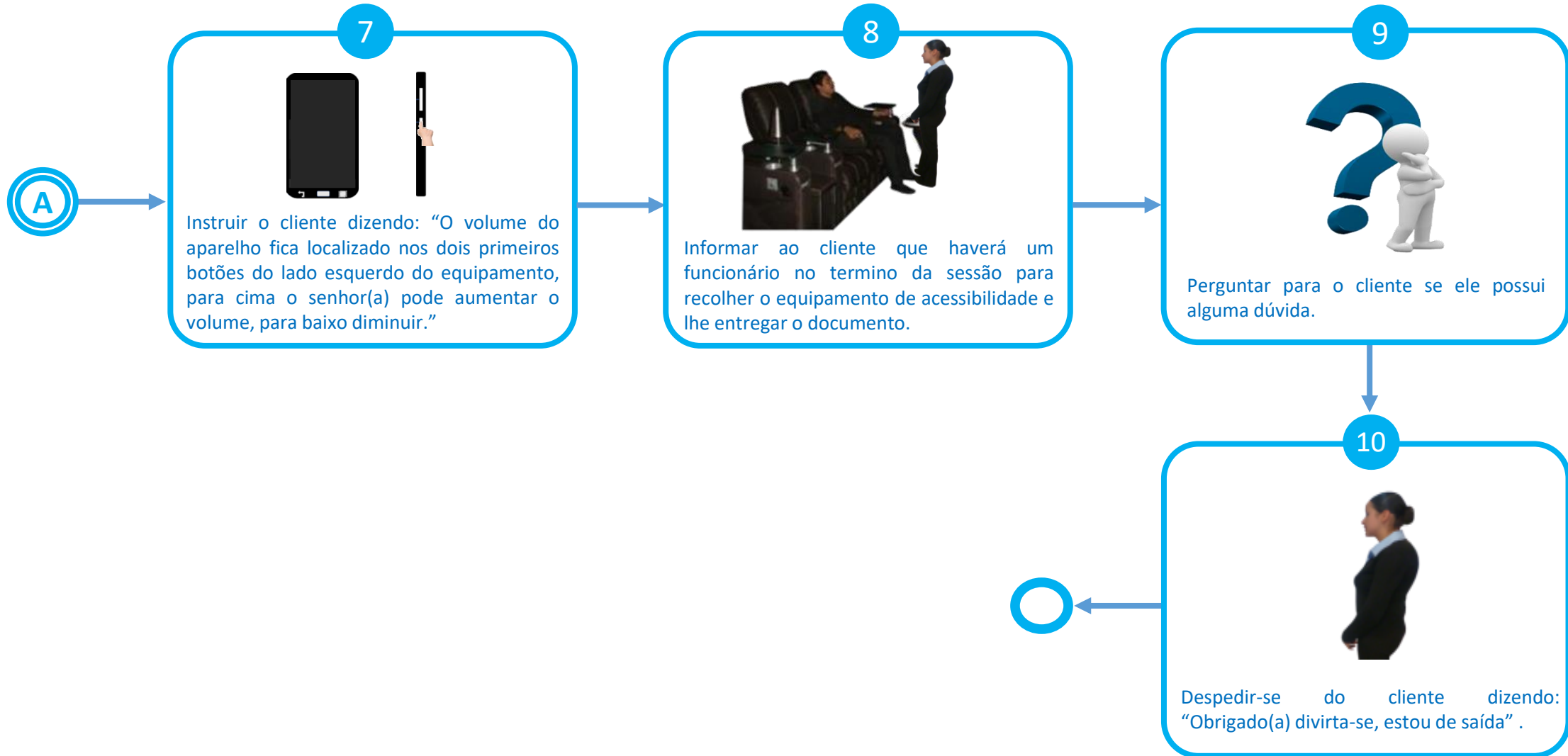


NOTAS:

- A entrega do equipamento de acessibilidade deve ser feita somente no momento da entrada do cliente para sala.
- Atenção para não pegar o equipamento descarregado.

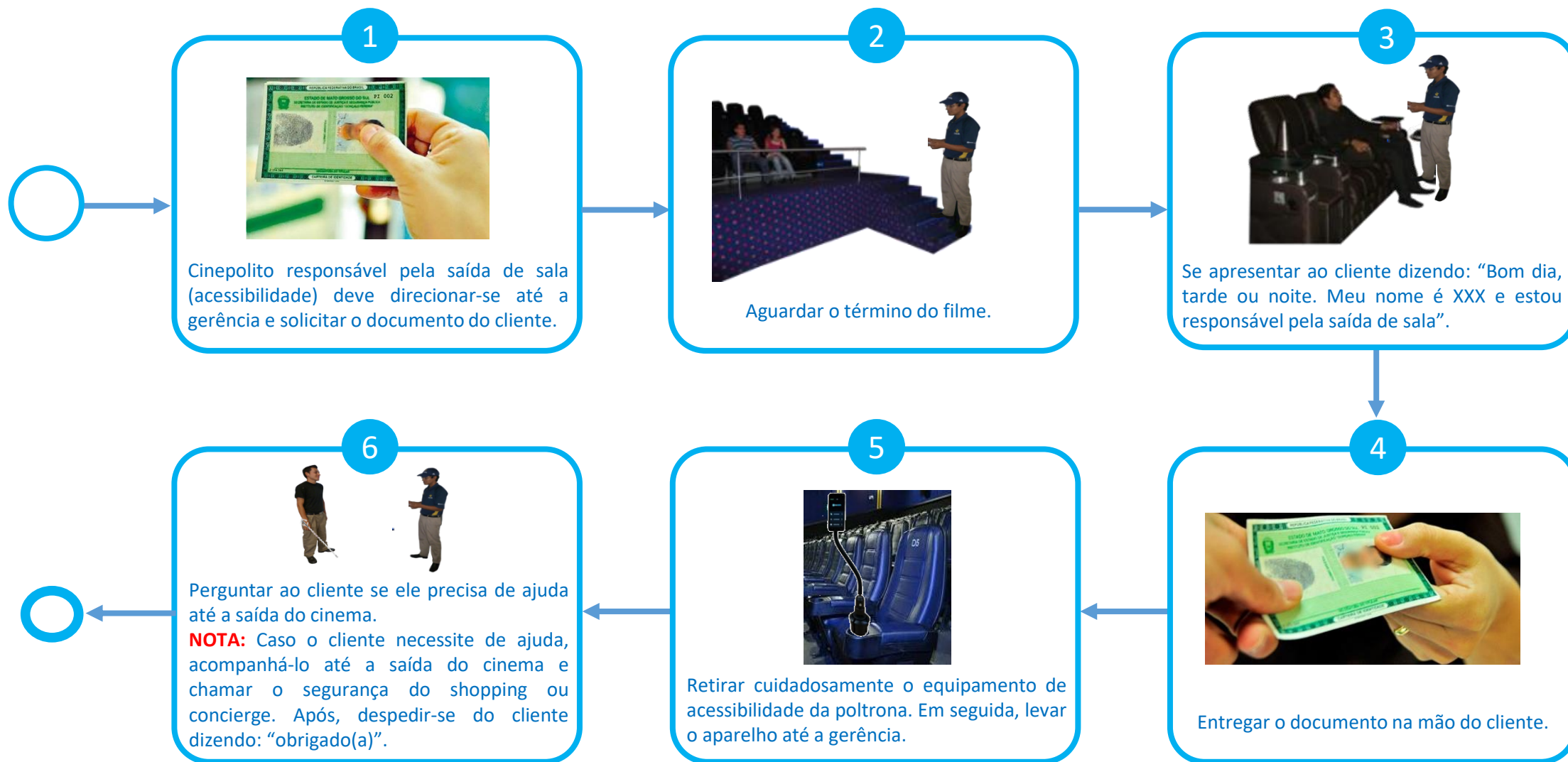
ENTRADA DE SALA / INST. DO EQUIPAMENTO





NOTA: O responsável do turno que acompanhou a entrada da sala, deve nomear um funcionário do atendimento para entregar o documento do cliente e recolher o equipamento no final da sessão.

SAÍDA DE SALA



NOTAS:

- O Cinepolito que realizará a saída da sala de acessibilidade, deve entrar na sala 10 minutos antes do término da sessão.
- Deve ficar em absoluto silêncio aguardando o final do filme.

LIMPEZA / ARMAZ. DO EQUIPAMENTO

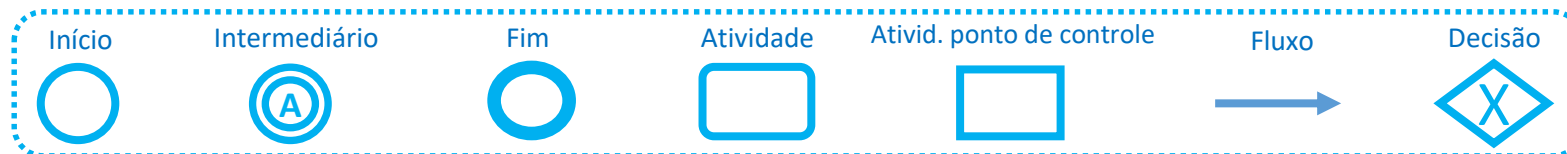
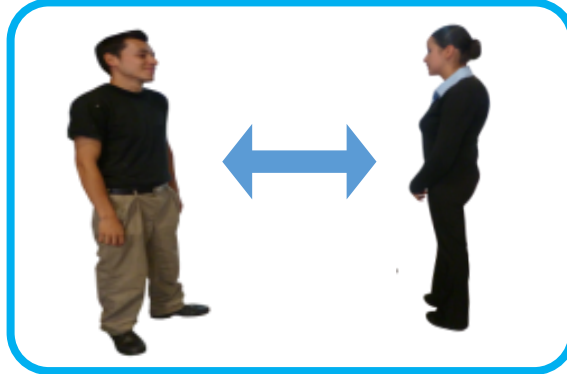


INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE TIPO A:

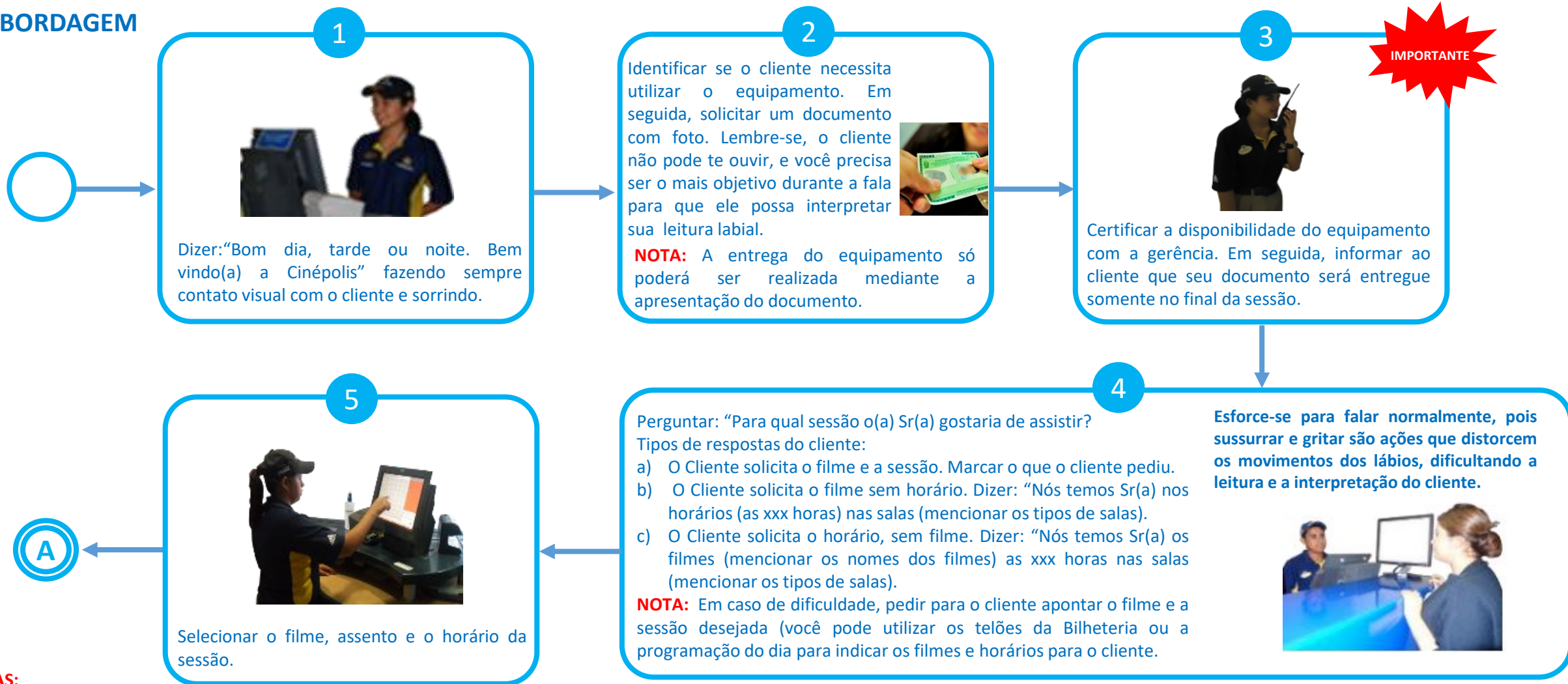
- **Cumprimentar o cliente tipo A em voz alta:** Quando você entrar em uma sala ou *lobby* do cinema onde há o cliente do tipo A esperando, dizer algo logo para alertá-lo da sua presença. Ficar quieto até se aproximar dele pode fazer com que ele sinta que você apareceu do nada, o que não é confortável.
- **Perguntar ao cliente tipo A se ele gostaria de ajuda:** Se parecer que sim, o melhor a fazer é perguntar em vez de presumir que ela precisa. Diga educadamente "Você gostaria de ajuda?". Se a resposta for sim, pergunte o que ela gostaria que você fizesse. Mas se a resposta for não, é falta de educação insistir. Clientes tipo A são perfeitamente capazes de “se virar” sem ajuda.
- **Não acaricie o cão-guia de um cliente tipo A:** Os cães-guia são animais altamente treinados que melhoram a vida e a segurança de pessoas cegas. As pessoas cegas confiam em seus cães-guia para se moverem e é por isso que você não deve chamar, ou acariciar um cão-guia. Se ele ficar distraído, isso pode gerar uma situação de perigo. Não faça nada que possa chamar a atenção do cão.
- **Diga ao cliente quando você for sair da sala:** Pode não ser intuitivo, mas você deve sempre dizer quando estiver prestes a sair. Não suponha que a pessoa vai conseguir te ouvir saindo. É falta de educação sair sem dizer nada e deixar o cliente falando sozinho.

Tipo B (surdo)
BRA-GR-ATCLT-ACES-00

ATENDIMENTO AOS CLIENTES COM
ACESSIBILIDADE TIPO B



ABORDAGEM



NOTAS:

- Situação em que o equipamento não estiver disponível, orientar o cliente dizendo: **“A Cinépolis possui um número determinado de equipamentos de acessibilidade conforme a LEI Nº 13.146 de 06/07/15 e Instrução Normativa nº 128 de 13/09/16, e no momento não temos nenhum disponível”** (consultar a tabela e quantidade mínima de equipamentos por sala para instruir o cliente). Caso a compra do ingresso tenha sido pela internet, realizar o processo de estorno (devolução de dinheiro) conforme o processo **Atendimento e Controle de Salas - Devolução de Efetivo**.
- Caso o filme escolhido pelo cliente seja de classificação 18 anos, identificar no documento entregue pelo cliente (se necessário) a sua maioridade.
- Censura para clientes abaixo da classificação, somente acompanhado por um responsável maior de idade diante do preenchimento do termo de autorização.

PAGAMENTO: DINHEIRO E CARTÃO

A

6



Perguntar a forma de pagamento do cliente. Fazer sinal visuais e mímica pode ajudar durante o atendimento.
Exemplo: “Fazer simulação de dinheiro com os dedos, em seguida abrir os dois braços fazendo sinal de pergunta”.

7



Registrar a opção de pagamento conforme o direito de meia entrada ou gratuidade de acordo com a lei municipal de cada cidade.
NOTA: Saiba mais sobre a lei municipal de cada cidade em: **Planilha de Legislação de Meia Entrada por região.**

8

OPÇÃO DE PAGAMENTO EM DINHEIRO

Dizer: Sr(a) “Seu total é de R\$xx.xx”. Após o recebimento do dinheiro, dizer: “Recebo R\$xx.xx” e lhe entrego “R\$xx.xx” de troco. Em seguida, guardar o dinheiro do cliente no caixa.



NOTA: Se necessário, faça os numerais com as mãos ou desenhe no ar para demonstrar.

11



Solicitar a presença do responsável do turno para a entrega do equipamento de acessibilidade tipo B.

10



Entregar o ingresso do cliente informando o nome do filme, sala, horário, poltrona e fileira e grifar o(s) ingresso(s). Em seguida, entregar o comprovante do cartão ou do dinheiro.

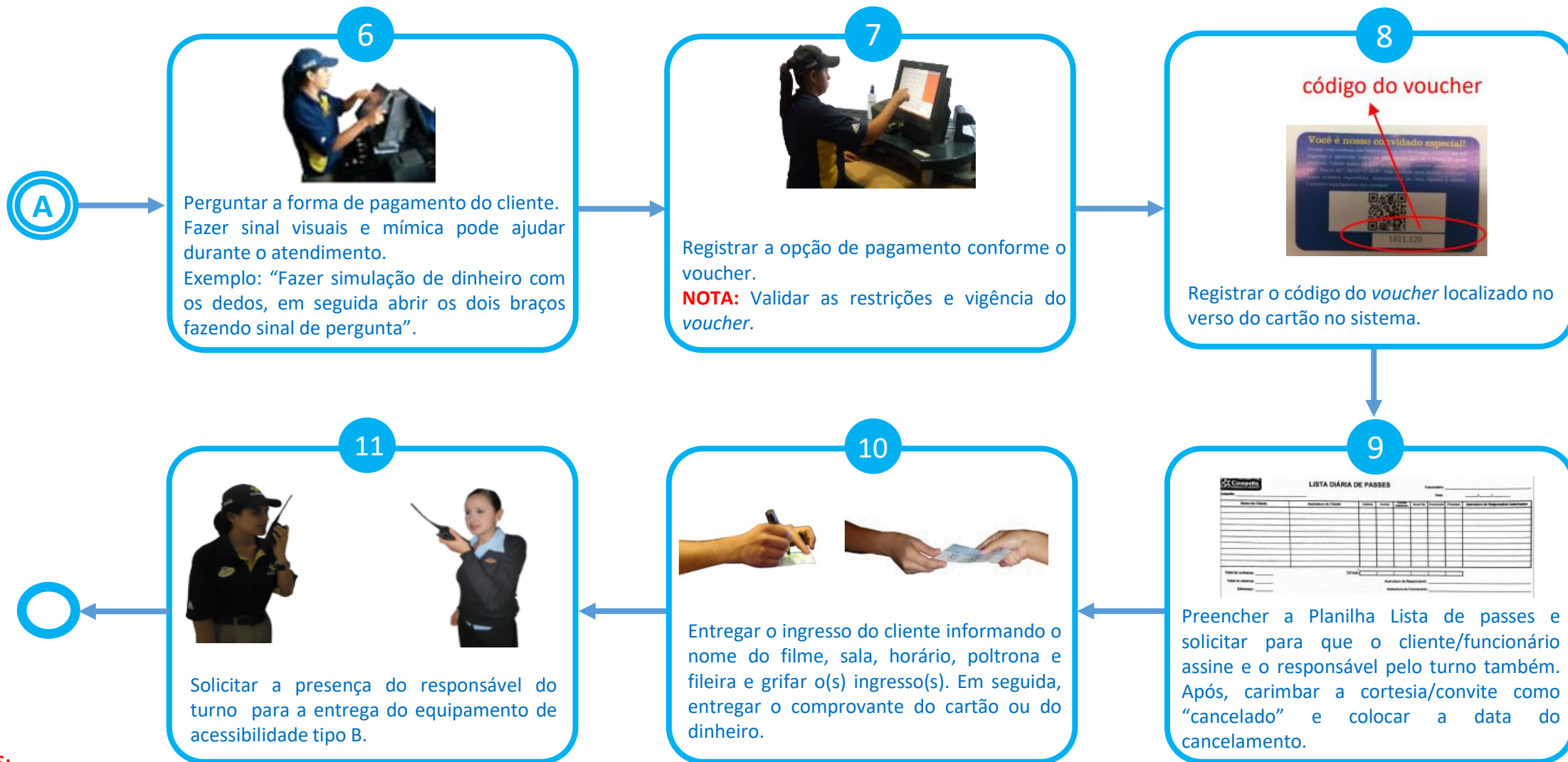
9

OPÇÃO DE PAGAMENTO EM CARTÃO



Dizer: Sr(a) “Seu total é de R\$xx.xx”. Orientar o cliente a introduzir o cartão no *pinpad* apontando para a máquina.
NOTA: Se necessário, faça os numerais com as mãos ou desenhe no ar para demonstrar.

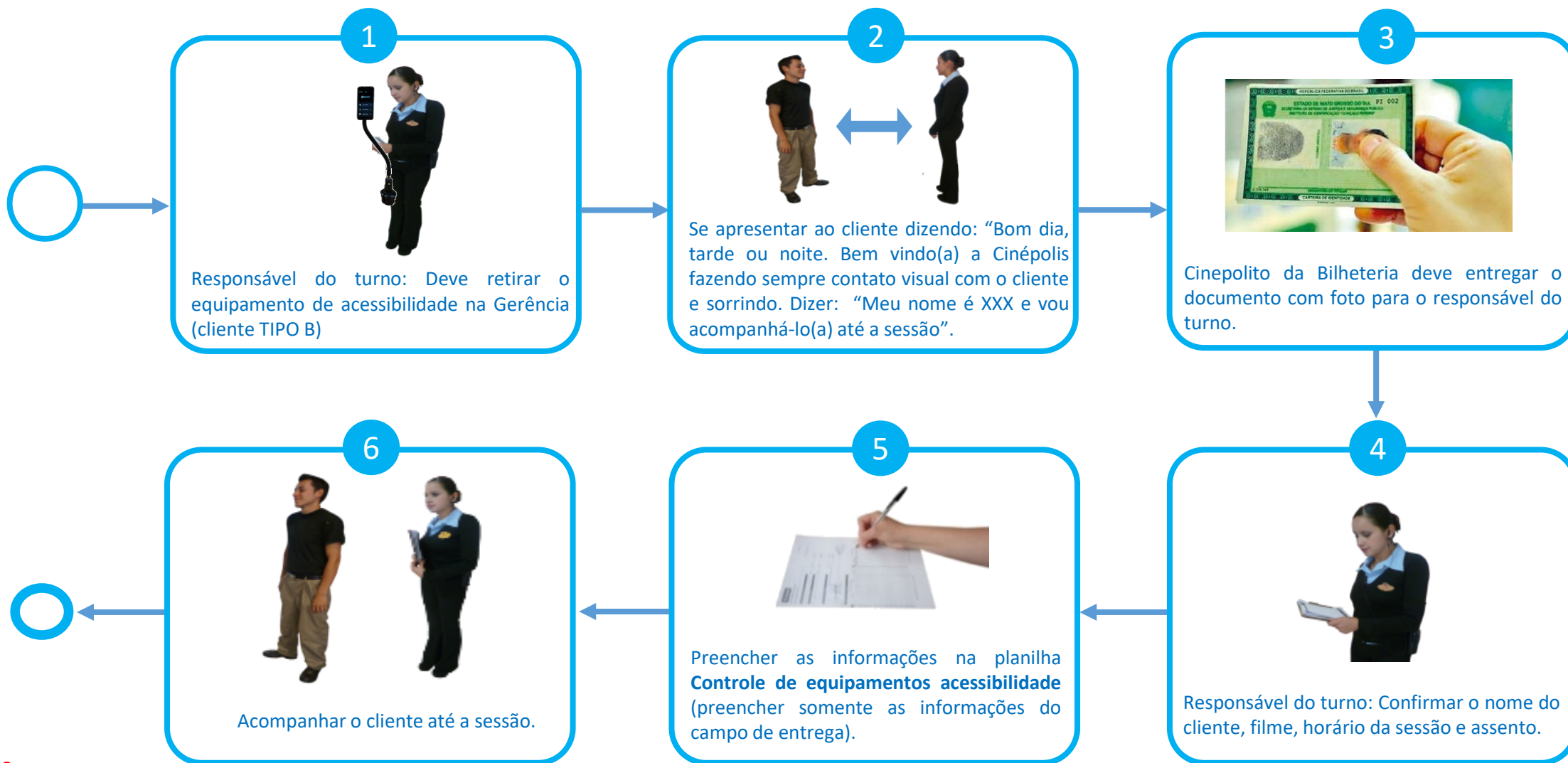
PAGAMENTO: CONVITE E CORTESIA



NOTAS:

- Caso haja algum problema durante a validação do código, usar a tecla cortesia como exceção.
- Validar se o tipo de sala escolhido pelo cliente coincide com as informações descritas na cortesia/convite.

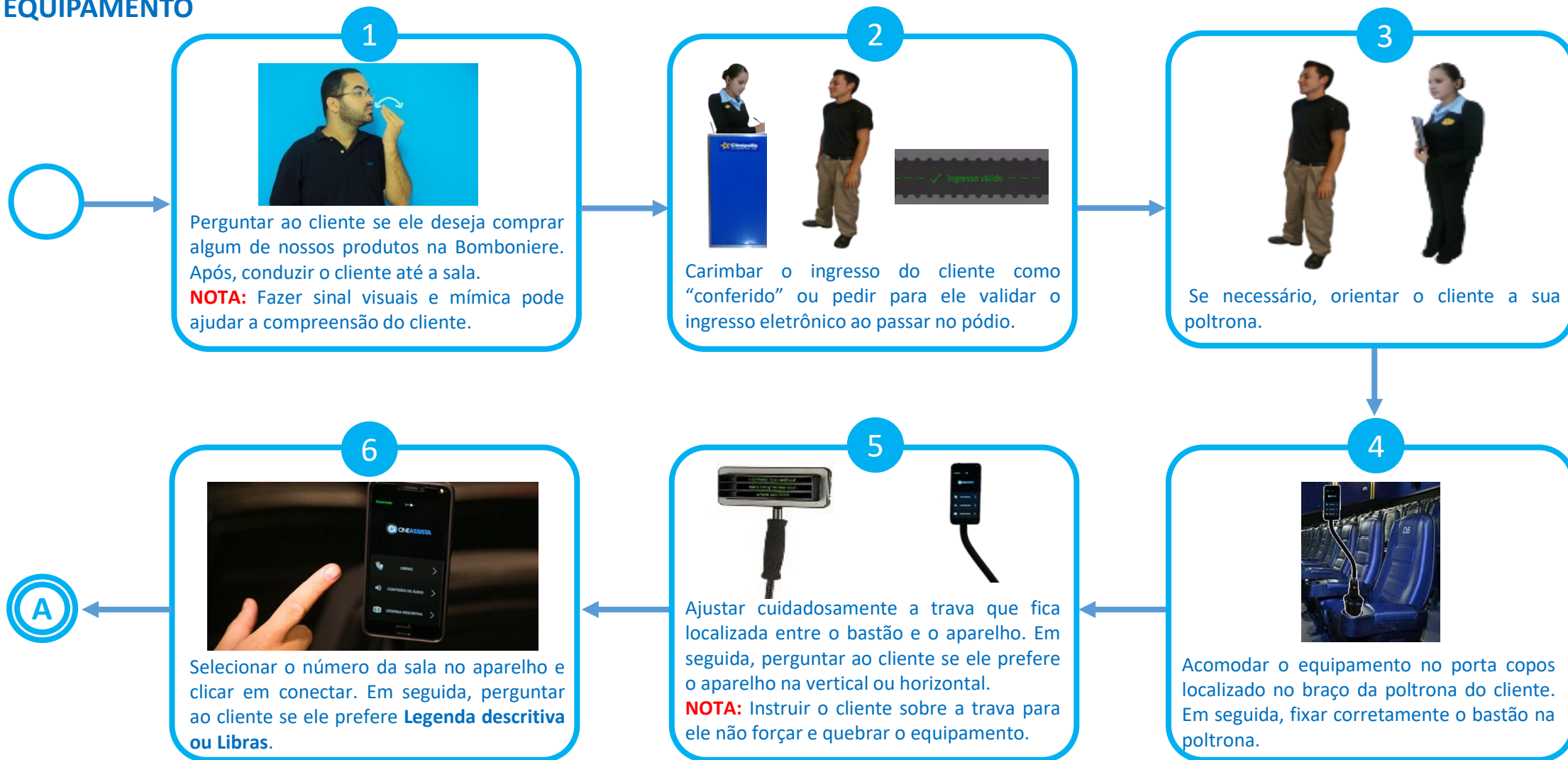
RETIRADA DO EQUIPAMENTO

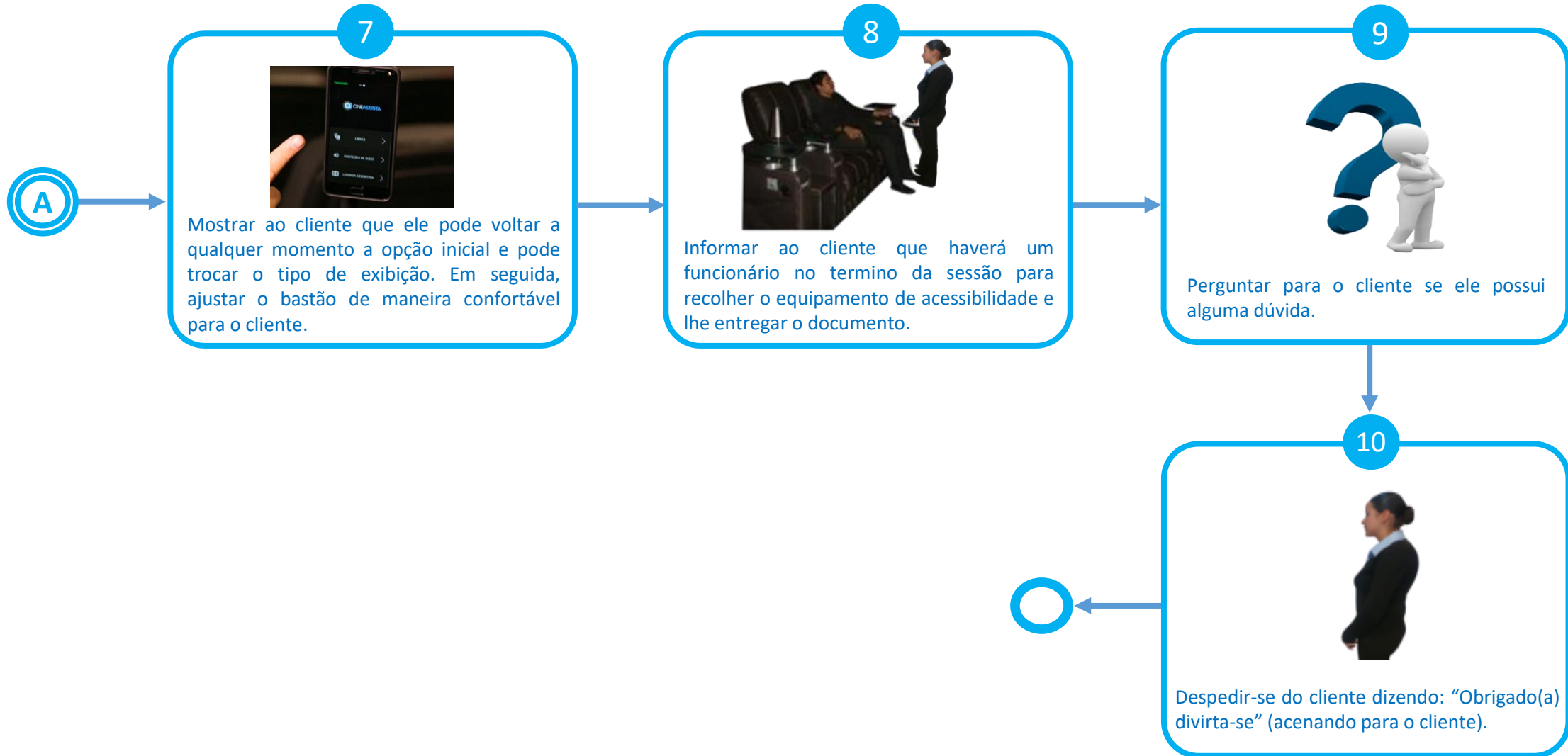


NOTAS:

- A entrega do equipamento de acessibilidade deve ser feita somente no momento da entrada do cliente para sala.
- Atenção para não pegar o equipamento descarregado.
- Fique um pouco mais distante do que o normal, para que a pessoa consiga ver todos os seus gestos. Além disso, evite colocar coisas próximas da boca ao falar, por exemplo: Coçar o rosto ou mascar chiclete.

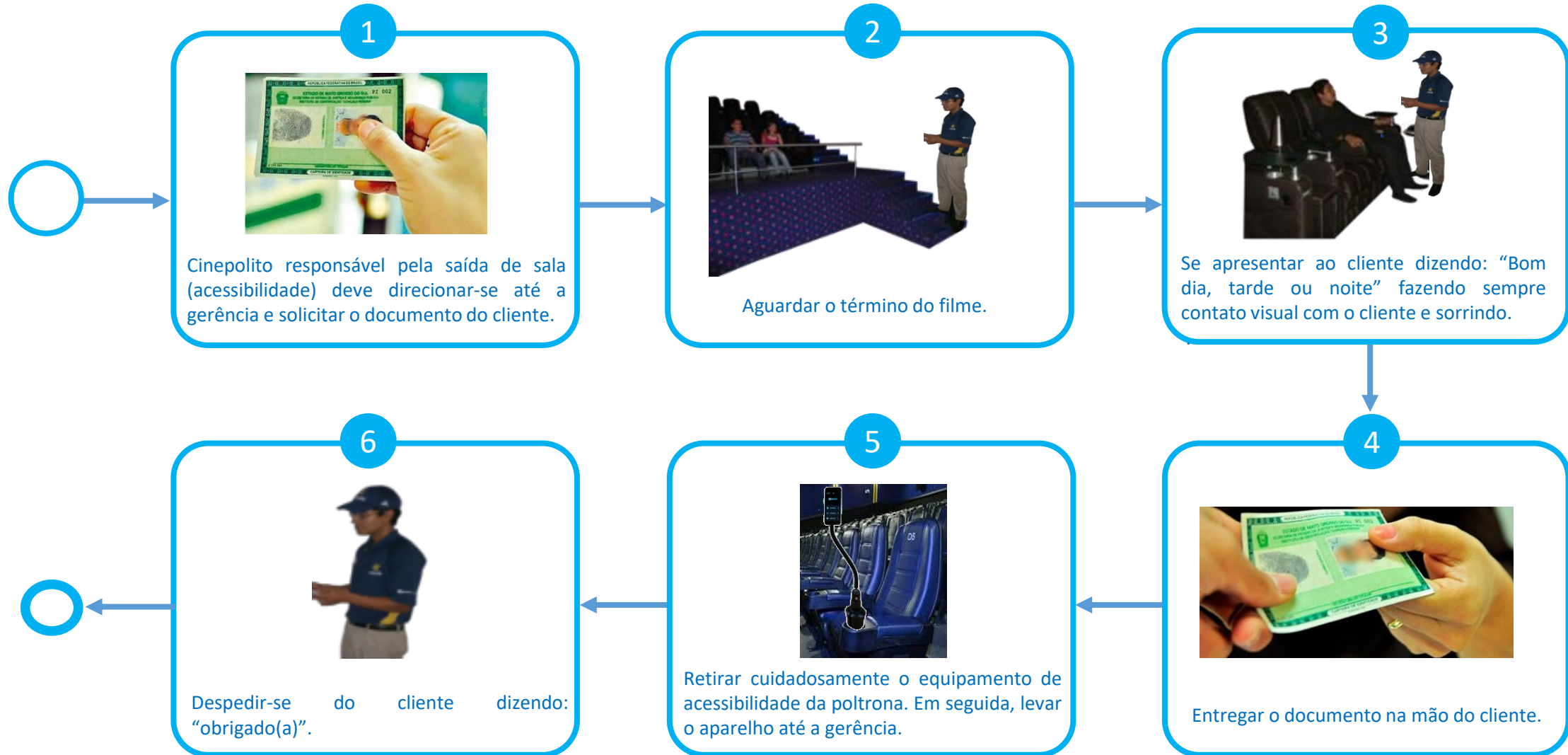
ENTRADA DE SALA / INST. DO EQUIPAMENTO





NOTA: O responsável do turno que acompanhou a entrada da sala, deve nomear um funcionário do atendimento para entregar o documento do cliente e recolher o equipamento no final da sessão.

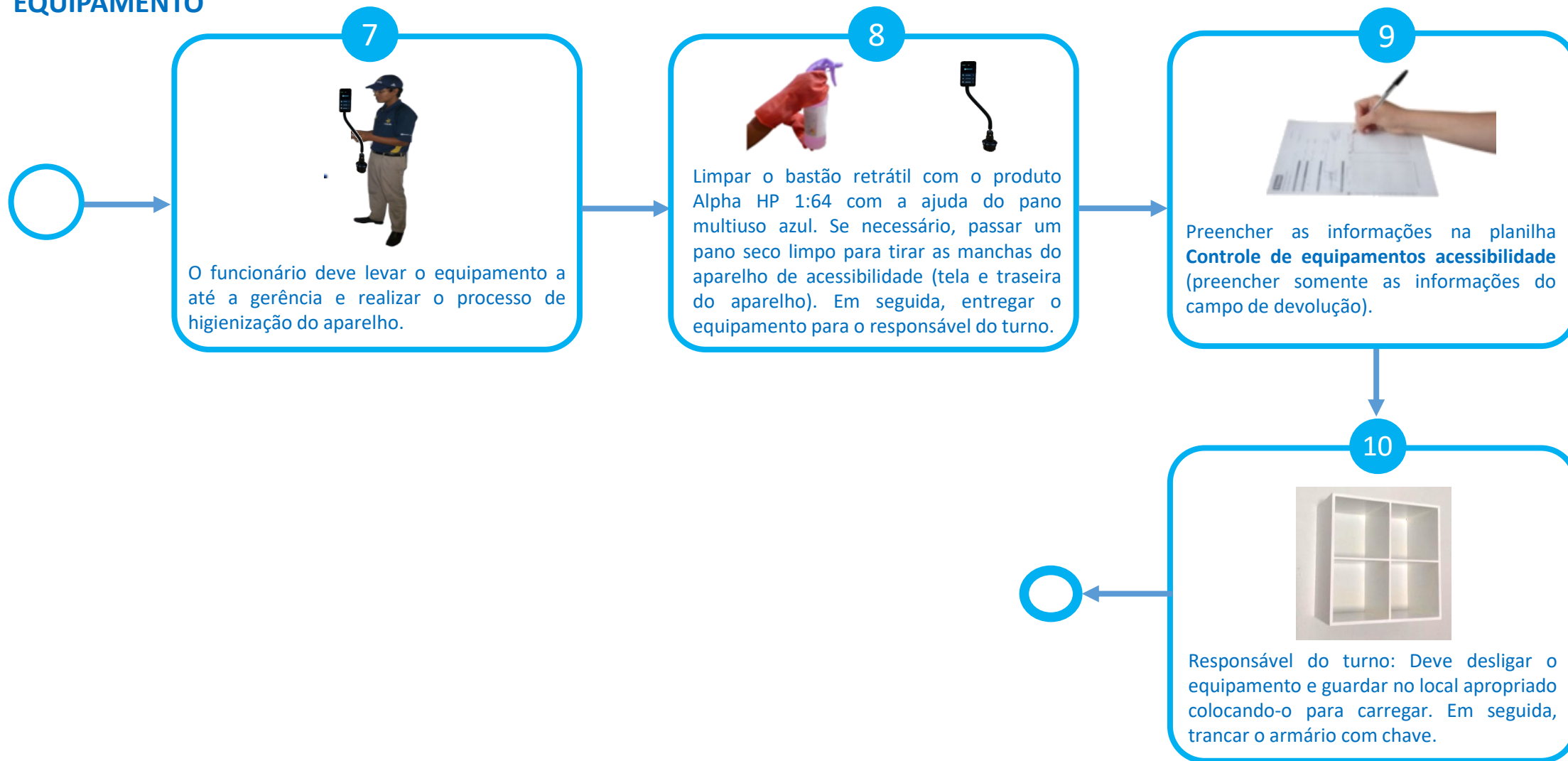
SAÍDA DE SALA



NOTAS:

- O Cinepolito que realizará a saída da sala de acessibilidade, deve entrar na sala 10 minutos antes do término da sessão.
- Deve ficar em absoluto silêncio aguardando o final do filme.

LIMPEZA / ARMAZ. DO EQUIPAMENTO



INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE TIPO B:

- **Permaneça no campo de visão do cliente:** Ao se comunicar com cliente tipo B, é importante manter o olhar no mesmo nível do outro.
- **Estabeleça contato visual:** Os olhos e a expressão facial transmitem o seu tom de voz e o estilo da conversa, o que torna o contato visual bastante importante. Esforce-se bastante para não virar o rosto durante o atendimento. Fique um pouco mais distante do que o normal, para que o cliente consiga ver todos os seus gestos.
- **Fale em um tom de voz normal:** Esforce-se para falar normalmente, pois sussurrar e gritar são ações que distorcem os movimentos dos lábios, dificultando a leitura. Para um surdo, isso é muito mais complicado do que entender o tom de voz normal. Evite colocar coisas próximas da boca ao falar, por exemplo: coçar o rosto ou mascar chiclete.
- **Use gestos e sinais visuais:** A movimentação física pode ser bastante útil na hora de se comunicar com o cliente tipo B. Você pode por exemplo, apontar para alguma coisa ou segurar o objeto do qual está falando. Outra opção seria fazer uma mímica de uma ação (como beber ou comer) para ilustrar o que está dizendo. Faça os numerais com as mãos ou desenhe no ar para demonstrar algo, se necessário.

Anexo

Quantidade mínima de equipamentos por sala conforme a lei Nº 13.146 de 06/07/15 e Instrução Normativa nº 128 de 13/09/16

Quantidade de salas do complexo	Número mínimo de equipamentos e suportes individuais voltados à promoção da acessibilidade visual e auditiva
1	3
2	5
3	7
4	8
5	9
6	10
7	10
8	11
9	11
10	12
11	13
12	14
13	15
14	15
15	15
16	15
17	15
18	15
19	15
20	15
Mais de 20 salas	15



Planilha Controle de Equipamentos Acessibilidade

Unidade de Conjunto:

Semana:

Gerente de Conjunto:

ENTREGA								DEVOLUÇÃO		
NOME COMPLETO DO CLIENTE	Nº EQUIP.	TIPO DE CLIENTE	FILME	SALA	HORÁRIO SESSÃO	FILEIRA	POLTRONA	RESPONSÁVEL PELA ENTREGA DO EQ.	RESPONSÁVEL PELA DEVOL. DO EQ.	STATUS DO EQ.
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										

Assinatura do Subgerente

Assinatura do Subgerente