

GUIA RÁPIDO
ATENDIMENTO AOS CLIENTES COM ACESSIBILIDADE
APLICATIVO MOVIE READING

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.

GUIA RÁPIDO

ATENDIMENTO AOS CLIENTES COM ACESSIBILIDADE

Próximo à bilheteria do cinema haverá banner com material instrutivo (imagens, textos e QR Code) para que cliente com deficiência visual ou auditiva possa ser instruído para uso dos equipamentos de acessibilidade áudio visual, seja nos aparelhos Dolby que a Cinépolis disponibilizará ou pelo aplicativo Movie Reading que o cliente poderá baixar em seu smartphone

O início do atendimento ao cliente com deficiência visual ou auditiva deve ser com direcionamento para o banner instrutivo, onde poderá ter acesso ao material sobre uso dos aparelhos de acessibilidade Dolby ou aplicativo Movie Reading de forma escrita e com imagens ou por áudio descrição, através do QR Code disponível (podrá utilizar seu próprio smartphone ou MP3 que a Cinépolis disponibilizará para esse fim)

Importante: Alguns filmes (lista semanal enviada aos cinemas pelo departamento de programação) terá a tecnologia de acessibilidade áudio visual apenas para uso nos aparelhos Dolby, nesse caso cliente não conseguirá utilizar o aplicativo Movie Reading para esses filmes.

ESTE CINEMA ESTÁ HABILITADO PARA
INCLUSÃO
DE DEFICIENTE AUDITIVO E DEFICIENTE VISUAL.

SISTEMA MR MOVIE READING

BAIXE O APP PELO QR CODE

PASSO A PASSO

1. FAÇA O DOWNLOAD NA SUA LOJA DE APLICATIVOS
2. DENTRO DO APP, NA ABA "LOGIN", SELECIONE O FILME DESEJADO
3. ESCOLHA A OPÇÃO DE ACESSIBILIDADE DISPONÍVEL
4. FAÇA O DOWNLOAD DO CONTEÚDO
5. SEU FILME ESTÁ DISPONÍVEL NA SUA "MÍDIA LOCAL". CASO O FILME NÃO ESTEJA DISPONÍVEL, UTILIZE O SISTEMA DOLBY CINE ASSISTA.
6. SELECIONE SINCRONIZAR DENTRO DA SALA DE CINEMA
7. SOLICITE SEU SUPORTE PARA CELULAR

ESTE CINEMA ESTÁ HABILITADO PARA
INCLUSÃO
DE DEFICIENTE AUDITIVO E DEFICIENTE VISUAL.

SISTEMA Dolby ACCESSIBILITY SOLUTION CINE ASSISTA

CONECTANDO O RECEPTOR EM UMA SALA

1. PRESSED O BOTÃO POWER, LOCALIZADO NO LADO DIREITO DO RECEPTOR, PARA LIGAR O DISPOSITIVO.
2. NA TELA INICIAL, PRESSED OS BOTÕES + OR - PARA SELECIONAR A SALA. VOCÊ TAMBÉM PODE TOCAR NO NÚMERO PARA EDITAR.
3. SELECIONE CONECTAR. IMPORTANTE: A CONEXÃO É REALIZADA APENAS DENTRO DA SALA.
4. ESCOLHA UMA DAS OPÇÕES DISPONÍVEIS:
A) PARA DEFICIENTES AUDITIVOS, ESCOLHA A OPÇÃO LIBRAS E, NA TELA, ESCOLHA O INTERPRETE VIRTUAL INCLUIDO NO FILME DE OPÇÃO (AVATARS).
B) PARA OS USUÁRIOS DEFICIENTES VISUAIS, ESCOLHA A ADORESSEÇÃO, O ÁUDIO SERÁ INCLUIDO NO FILME DE OPÇÃO QUANDO O CONTEÚDO ACESSÍVEL COMEÇAR.
C) PARA DEFICIENTES AUDITIVOS QUE PREFEREM LEGENDA, ESCOLHA A OPÇÃO "LEGENDA DESCRITIVA".

AJUSTANDO O SUPORTE DO RECEPTOR

SOLICITE O KIT, ENCAIXE O SUPORTE NO PORTA-COPOS DA POLTRONA E FAÇA OS SEUS AJUSTES.

cinépolis

cinépolis

MODELOS DOS BANNERS PRÓXIMO À BILHETERIA

GUIA RÁPIDO ATENDIMENTO AOS CLIENTES COM ACESSIBILIDADE APLICATIVO MOVIE READING

O QUE É MOVIEREADING?

É um aplicativo para smartphones e tablets, criado para proporcionar acessibilidade completa nas Salas de Cinema, Videos On Demand (Netflix, Itunes, outras), Home Video (DVD e Blu-ray) e também na transmissão de TV aberta ou por assinatura, disponibilizando os recursos da Audiodescrição, Legendas e LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais, para um novo público de milhões de pessoas com algum tipo de deficiência no Brasil.

Uma excelente ferramenta de tecnologia assistiva, que funciona para qualquer tipo de plataforma de exibição de cinema e conteúdos audiovisuais e ainda soma muitas vantagens!



Simple,
acessível e de
fácil
navegabilidade

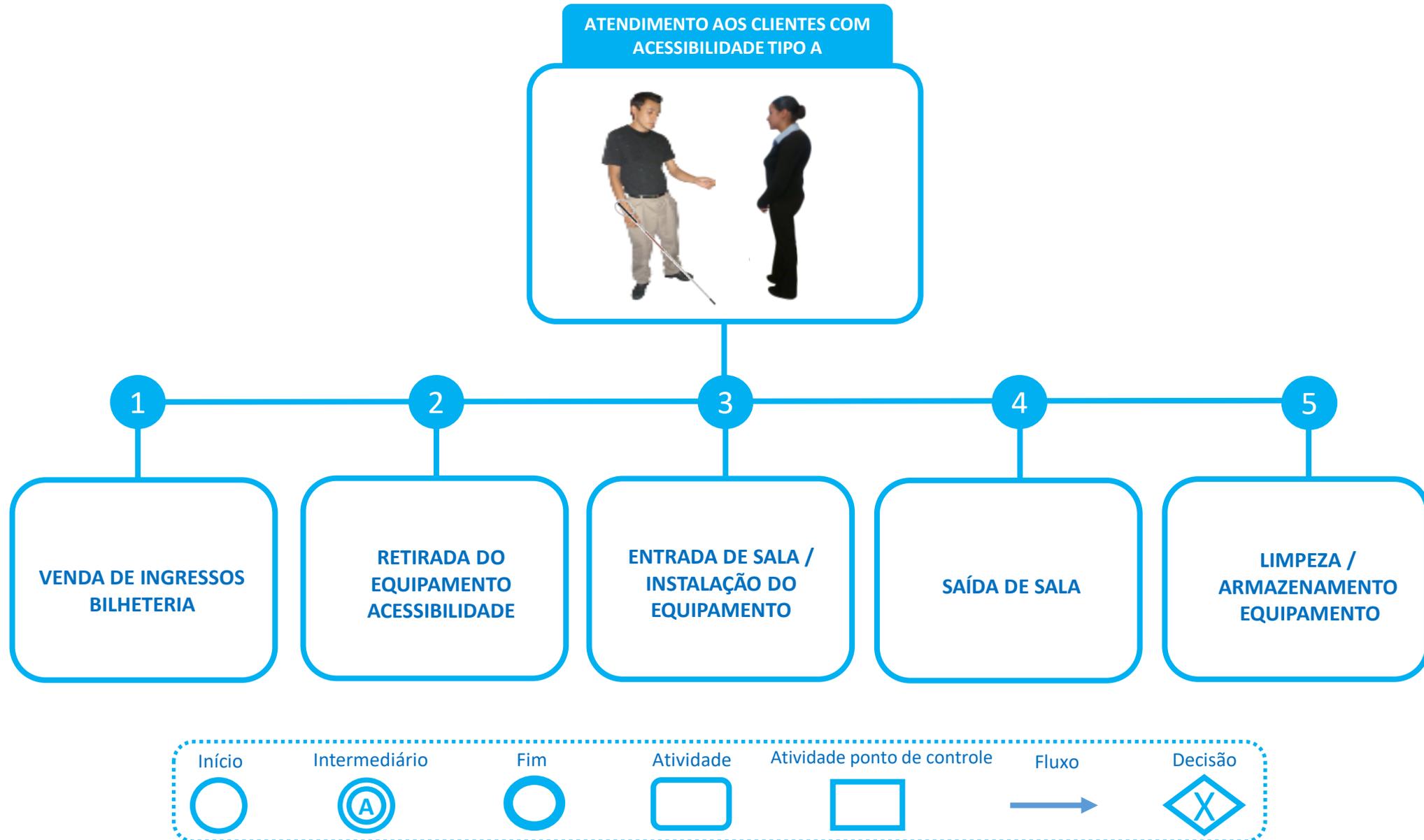
Conteúdo pode
ser utilizado em
qualquer lugar,
sem depender
de rede

Notificações a
cada novo filme
disponível

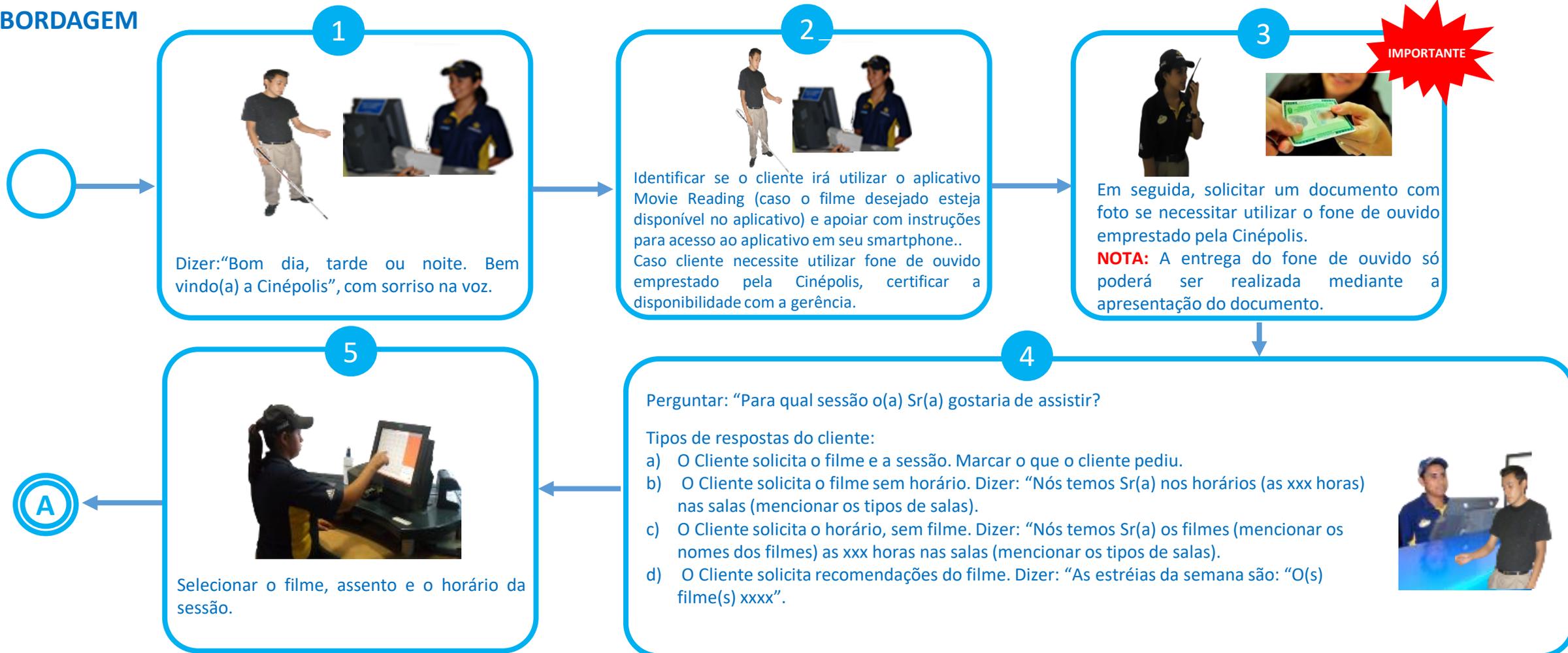
Relação dos
cinemas
exibindo filmes
com conteúdo
disponível no
App

Possibilidade de
inserir
publicidade





ABORDAGEM



NOTAS:

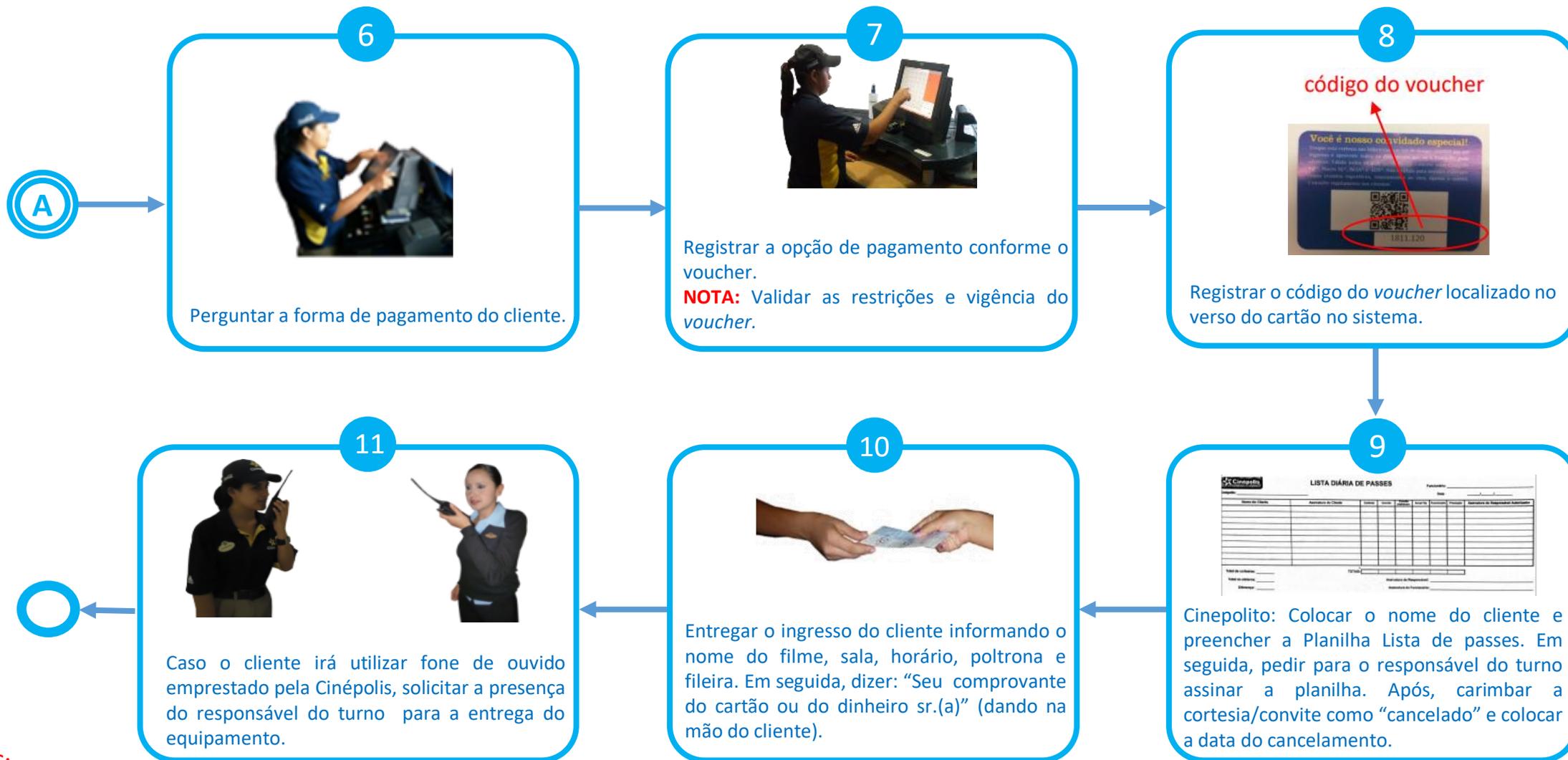
- Situação em que fone de ouvido não estiver disponível, orientar o cliente dizendo: “A Cinépolis possui um número determinado de fone de ouvido para empréstimo no uso do aplicativo e no momento não temos nenhum disponível”. Caso a compra do ingresso tenha sido pela internet, realizar o processo de estorno (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



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

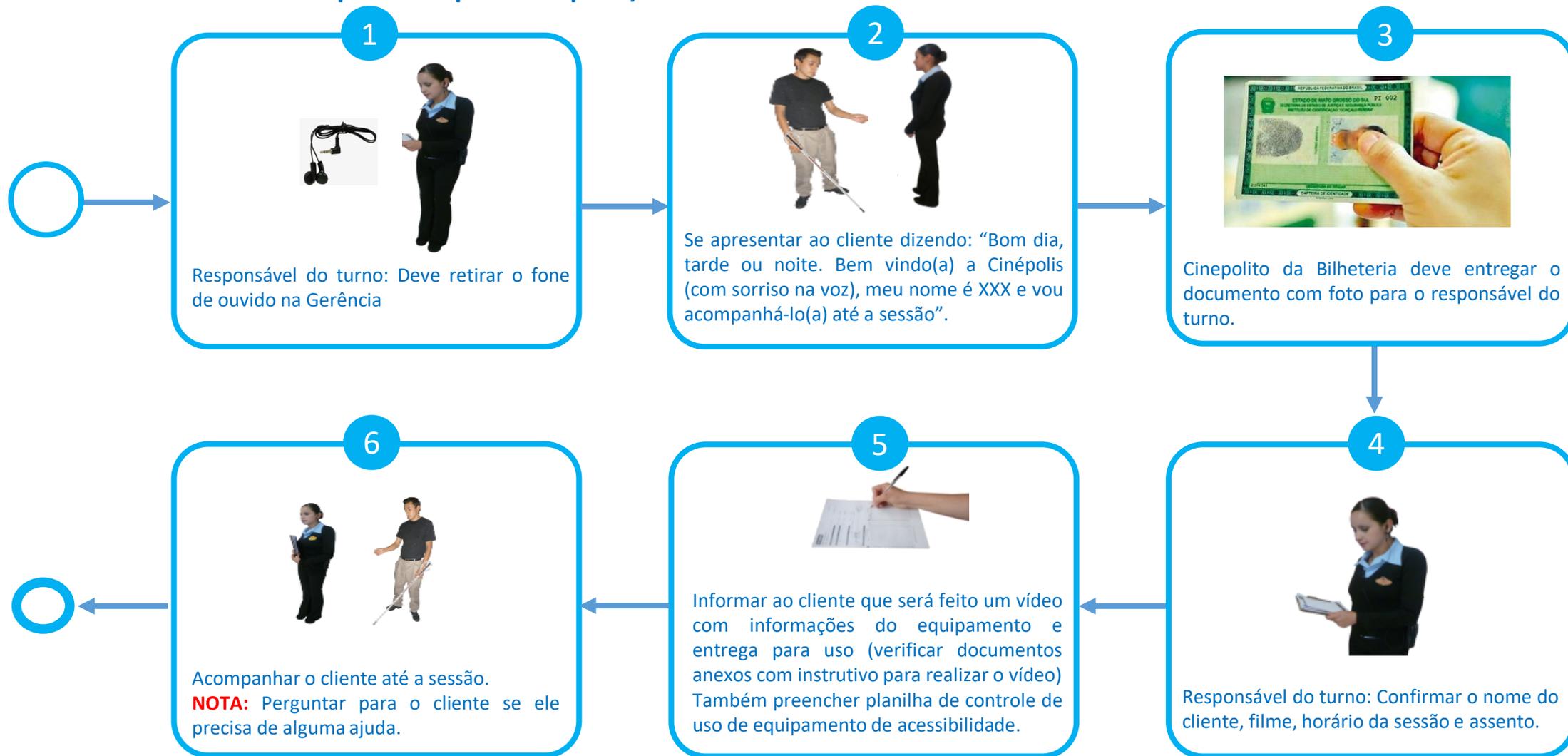


NOTAS:

- 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.

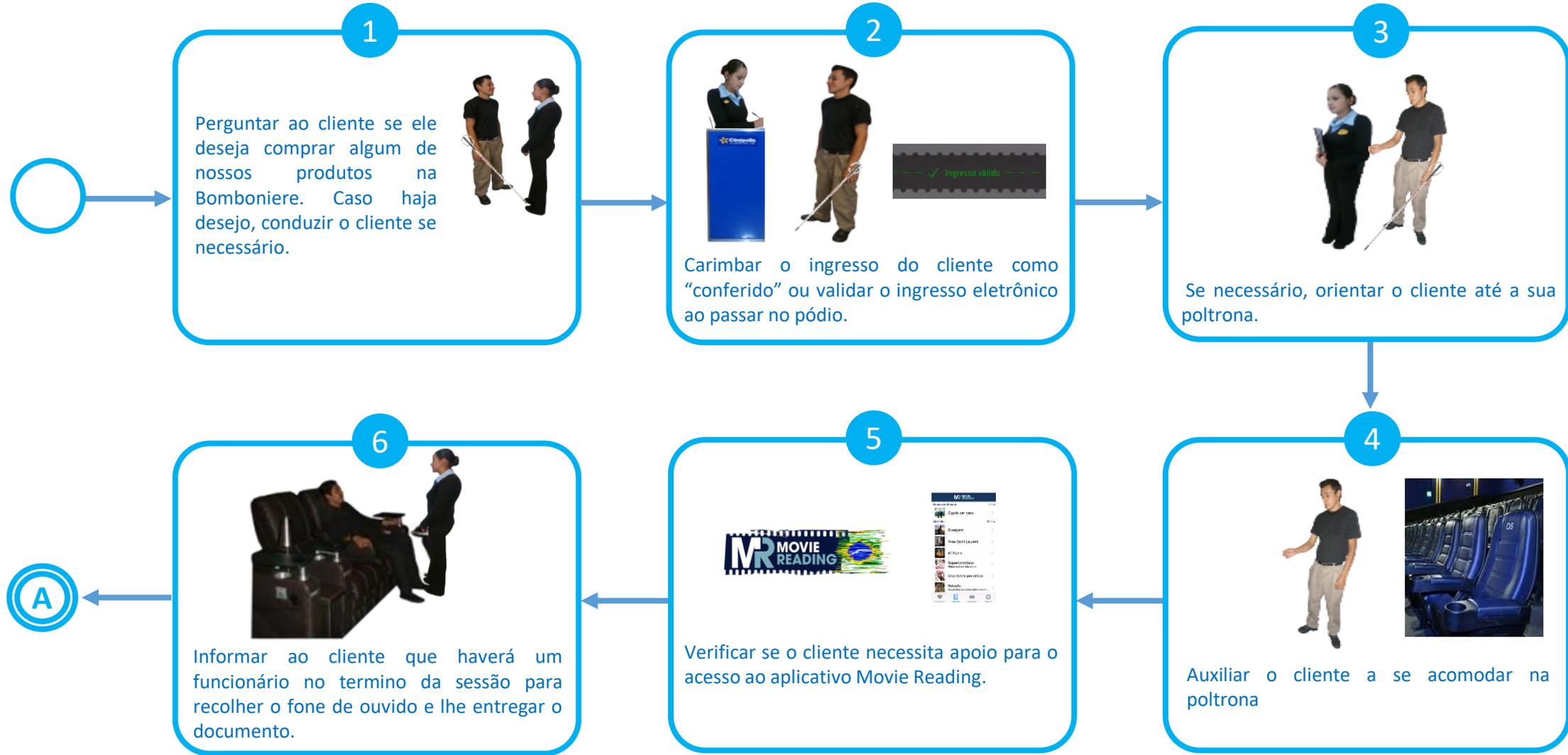
RETIRADA DO FONE DE OUVIDO

(caso o cliente irá utilizar o emprestado pela Cinépolis)

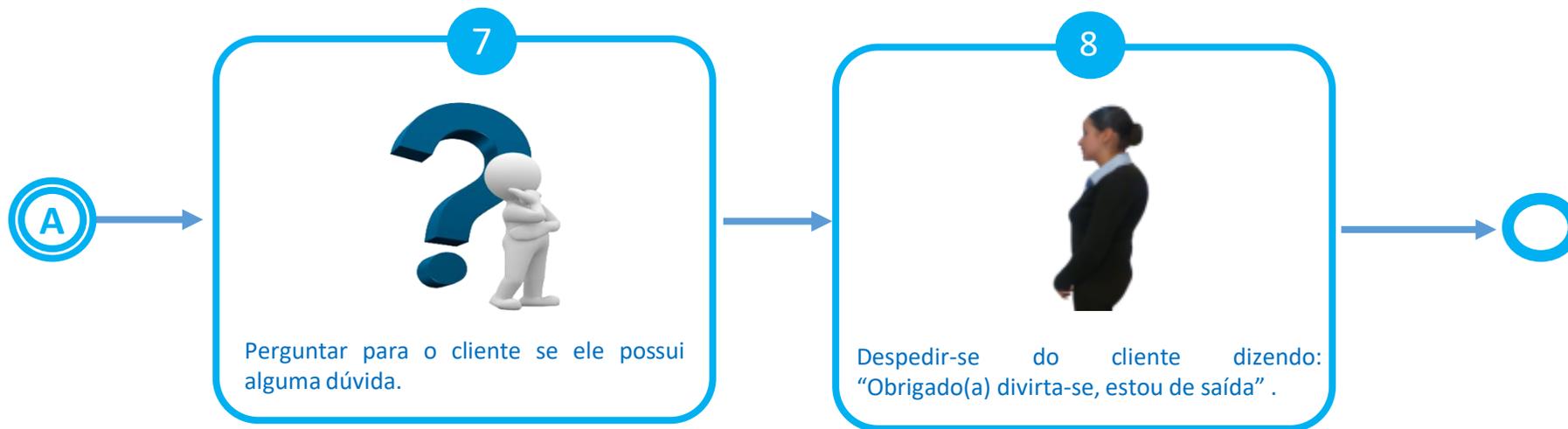


- NOTAS:**
- A entrega do fone de ouvido deve ser feita somente no momento da entrada do cliente para sala.

ENTRADA DE SALA

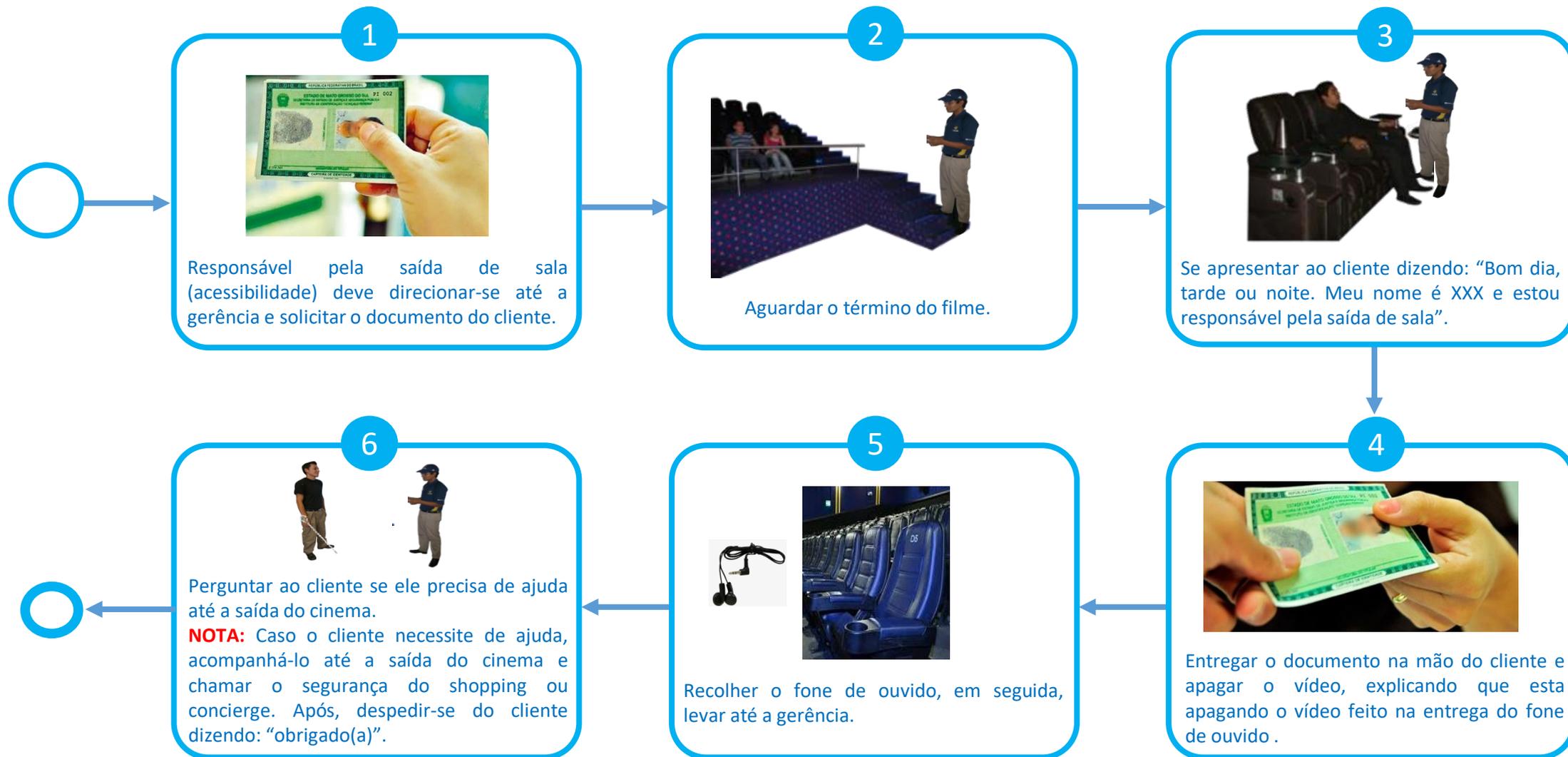


ENTRADA DE SALA



NOTA: O responsável do turno que acompanhou a entrada da sala, deve entregar o documento do cliente e recolher o fone de ouvido no final da sessão, além de apagar na frente do cliente o vídeo feito na entrega do fone de ouvido .

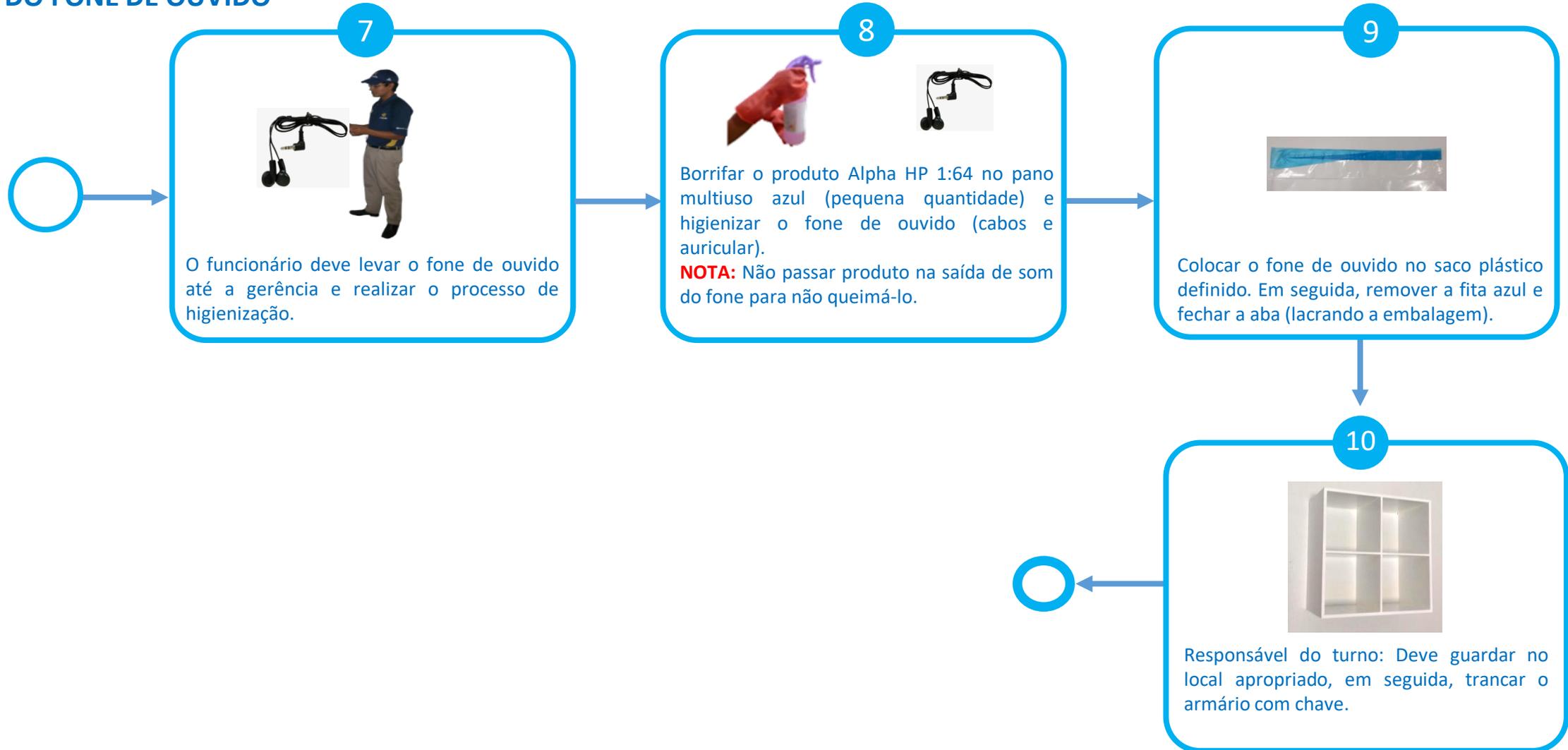
SAÍDA DE SALA



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 / ARMAZENAMENTO DO FONE DE OUVIDO



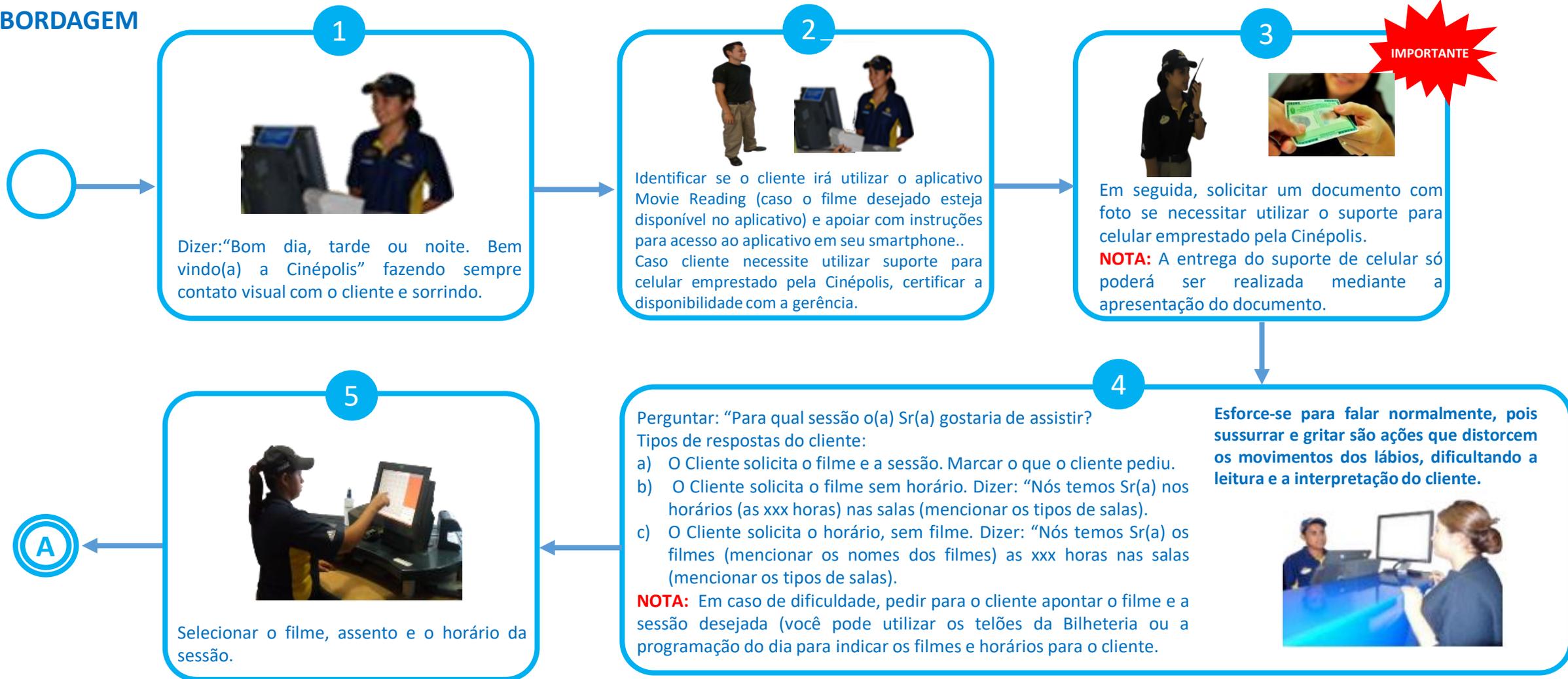
INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE TIPO A:

- **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.

**ATENDIMENTO AOS CLIENTES COM
ACESSIBILIDADE TIPO B**



ABORDAGEM



NOTAS:

- Situação em que suporte de celular não estiver disponível, orientar o cliente dizendo: “A Cinépolis possui um número determinado de suporte para celular para empréstimo no uso do aplicativo e no momento não temos nenhum disponível”. 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



Caso o cliente irá utilizar suporte de celular emprestado pela Cinépolis, solicitar a presença do responsável do turno para a entrega do equipamento.

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

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 voucher.
NOTA: Validar as restrições e vigência do voucher.

8



código do voucher

Registrar o código do voucher localizado no verso do cartão no sistema.

○

11




Caso o cliente irá utilizar suporte de celular emprestado pela Cinépolis, solicitar a presença do responsável do turno para a entrega do equipamento.

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

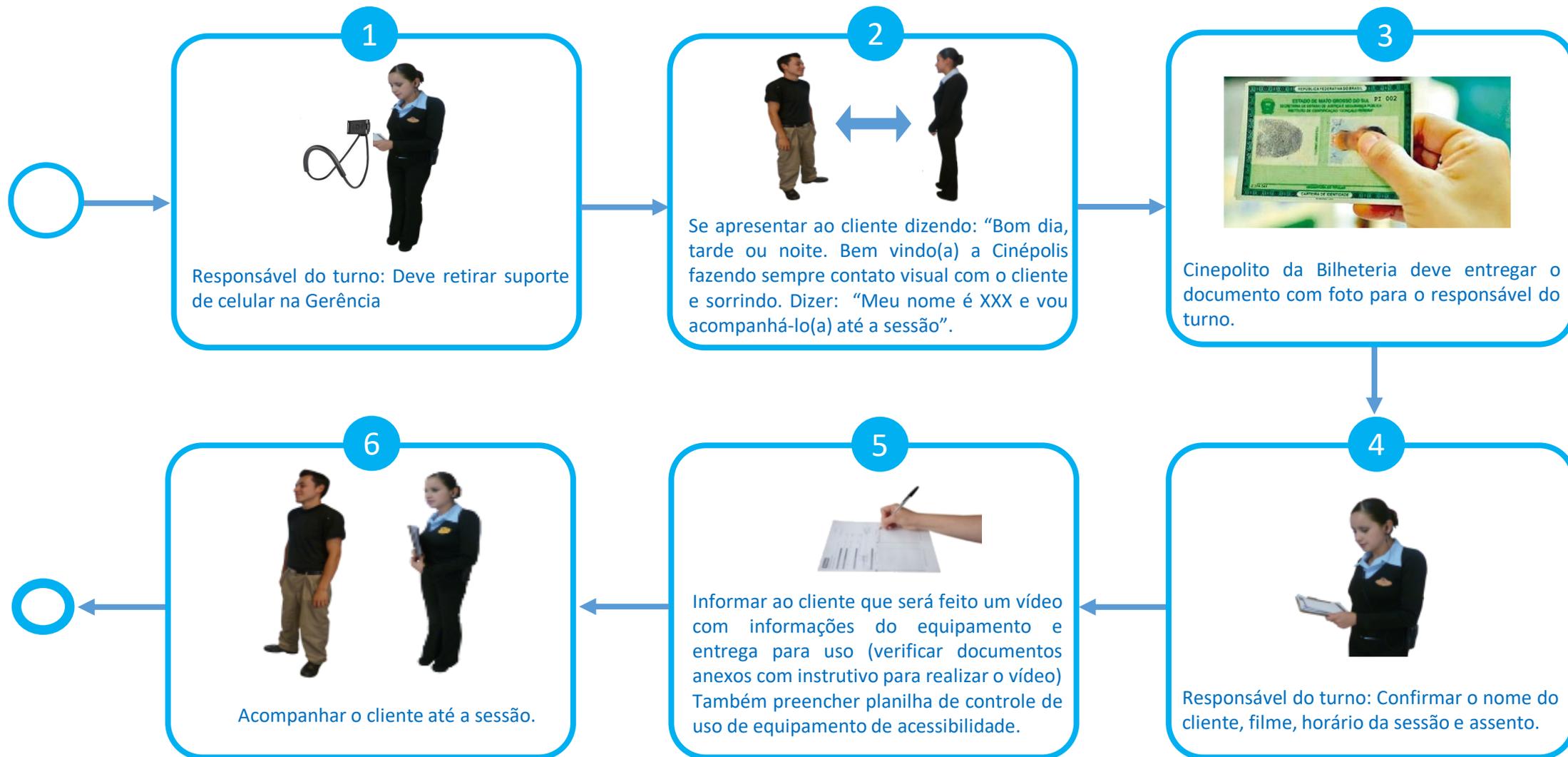


Preencher a Planilha Lista de passes e solicitar para que o cliente/funcionário assine e o responsável pelo turno também. Após, carimbar a cortesia/convite como “cancelado” e colocar a data do cancelamento.

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.

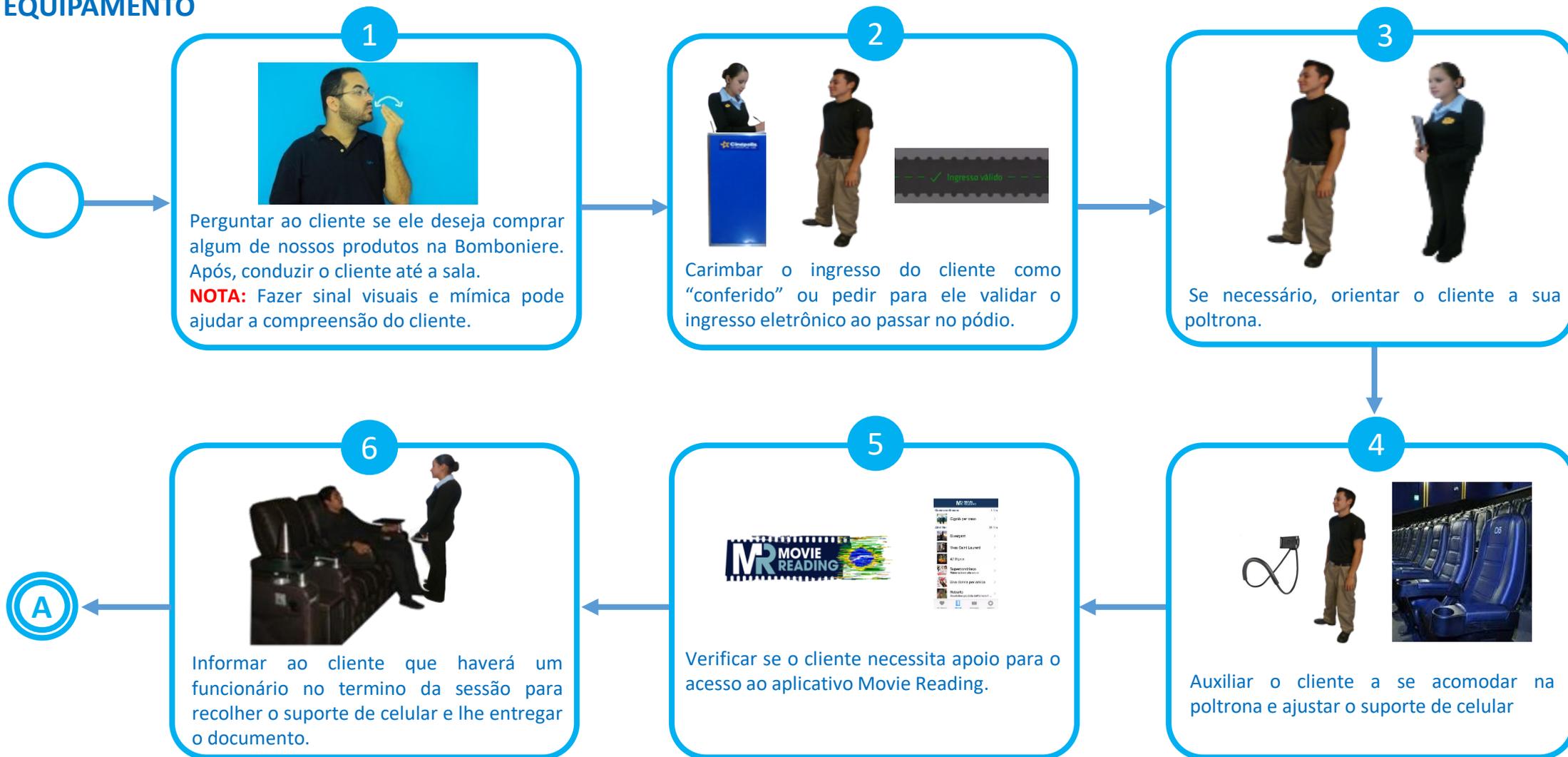
RETIRADA DO EQUIPAMENTO

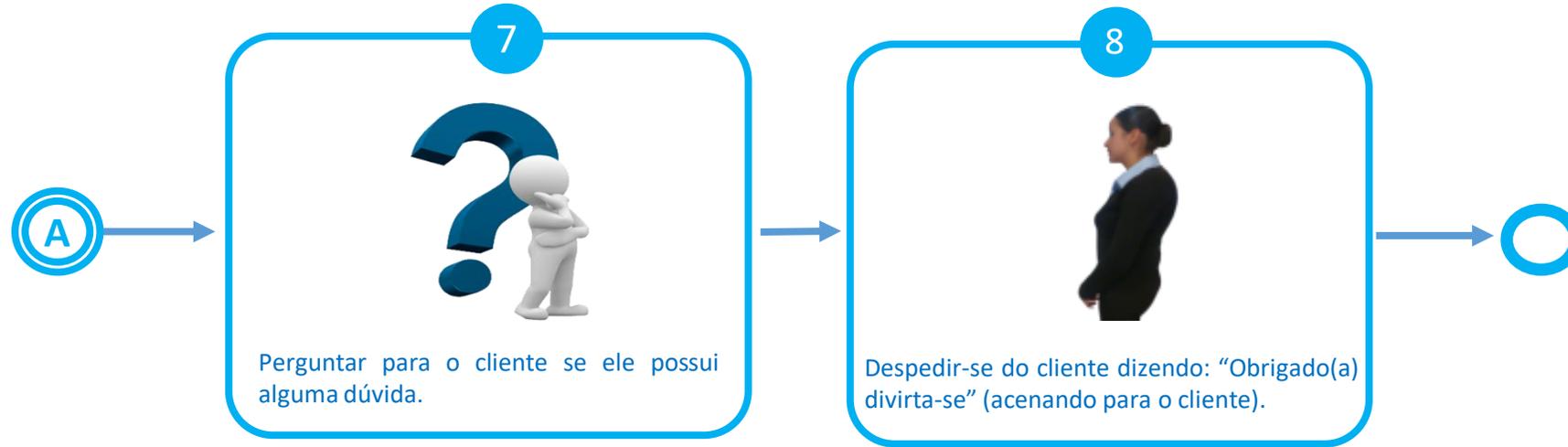


NOTAS:

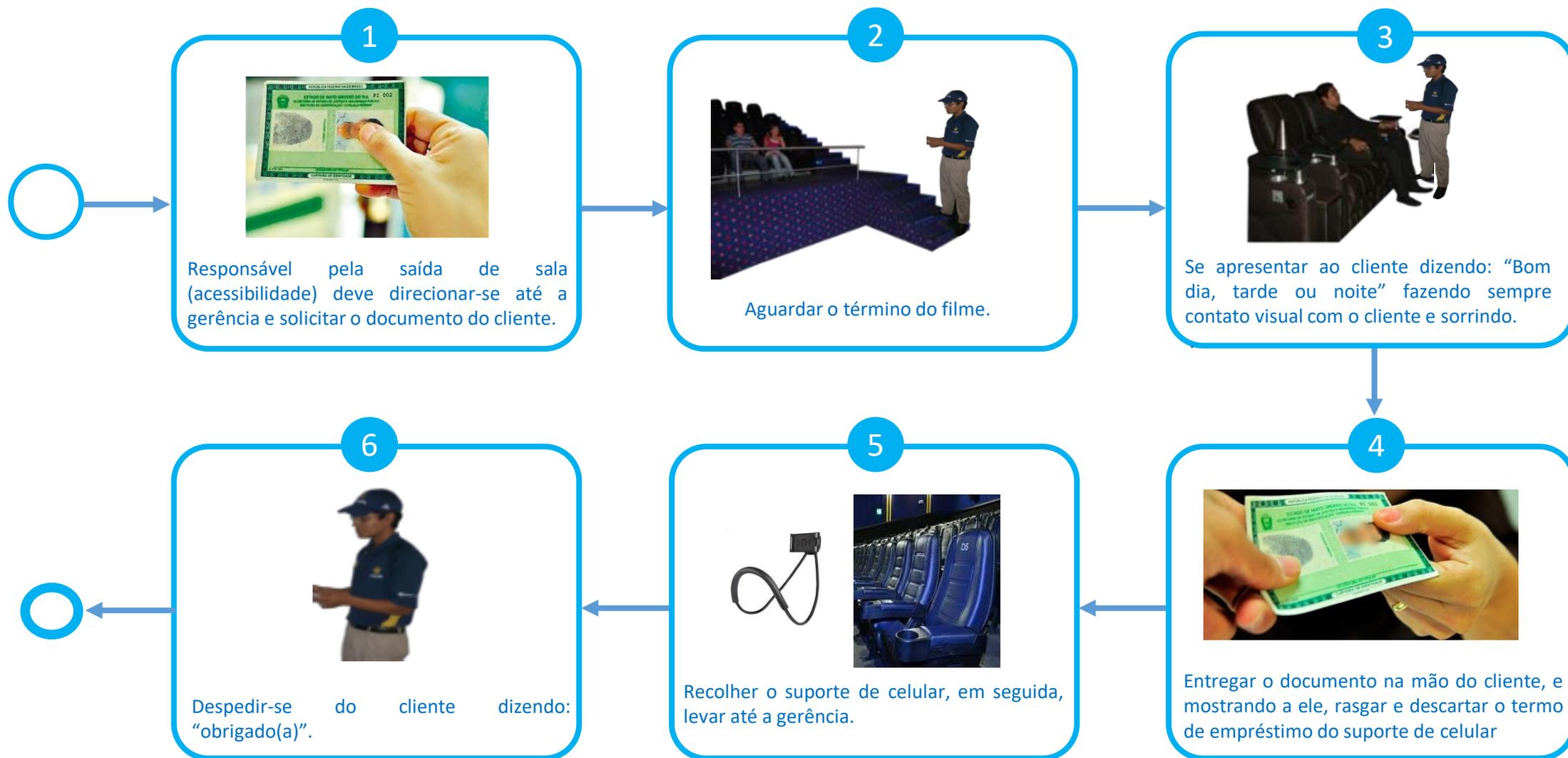
- A entrega do suporte de celular deve ser feita somente no momento da entrada do cliente para sala.
- Fique um pouco mais distante do que o normal, para que a pessoa consiga ver todos os seus gestos. Além disso, evite colocar coisas próximas da boca ao falar, por exemplo: Coçar o rosto.

ENTRADA DE SALA / INST. DO EQUIPAMENTO





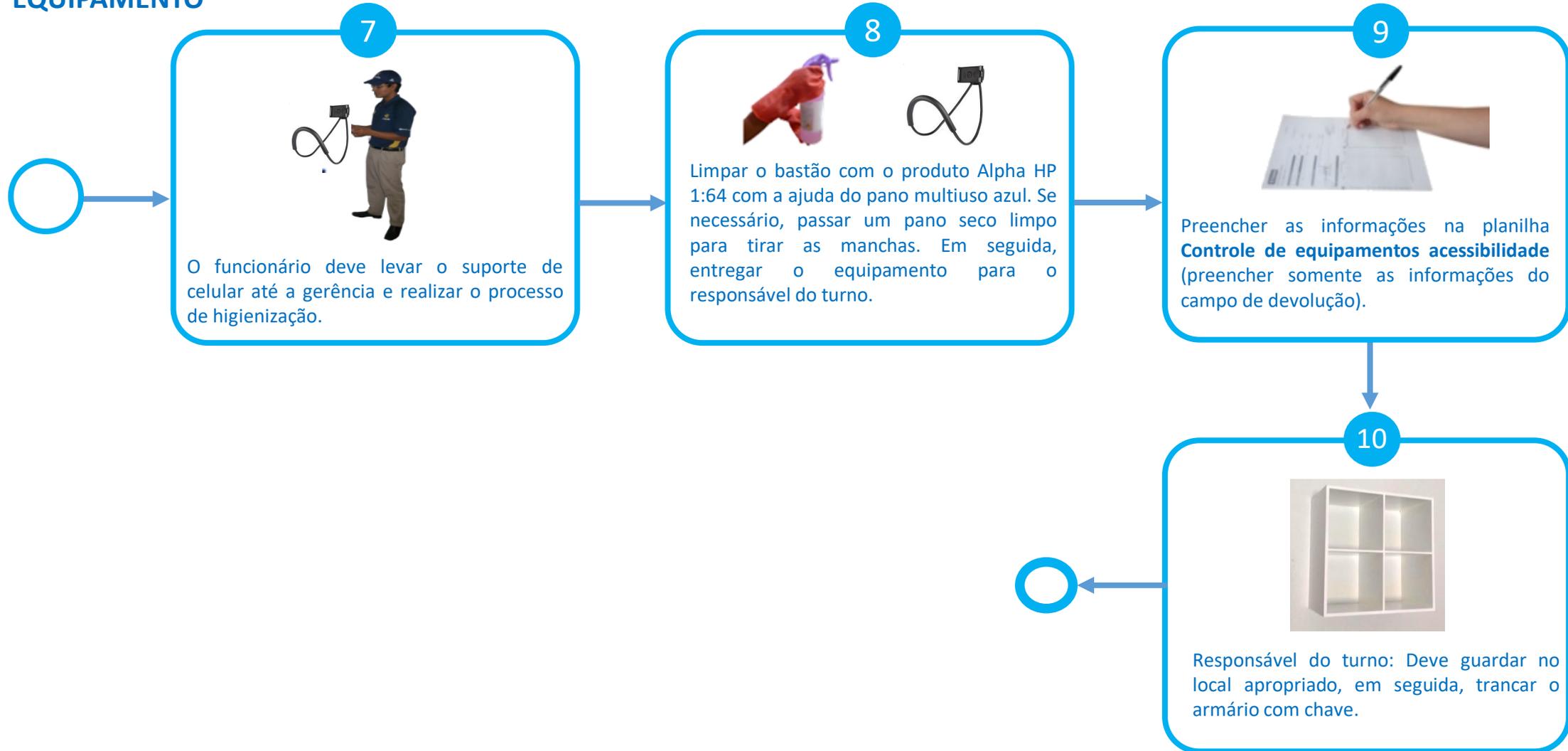
SAÍDA DE SALA



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

Cinema deve conter:

- Banners com orientações aos clientes fixados na parede próximo à bilheteria;
- Equipamento de acessibilidade Dolby (completo contendo: receptor de sinal, braço móvel, aparelho celular, fone de ouvido e carregador de bateria);
- 1 MP3 player com fone de ouvido intra-auricular com arquivo de orientações ao cliente (áudio descrição);
- 2 fones de ouvido com entrada P2 intra-auricular;
- 2 suportes de pescoço para celular;



BANNERS PRÓXIMOS À BILHETERIA

Dolby Accessibility Solution para o Brasil



EQUIPAMENTO DE ACESSIBILIDADE DOLBY



MP3 PLAYER COM FONE DE OUVIDO



FONE DE OUVIDO INTRA-AURICULAR



SUPORTE DE PESCOÇO PARA CELULAR



Garantir a guarda em local seguro (armário definido) com carga de bateria, higienizados e embalados conforme processo padrão.
Fazer Check list de controle diário.

- a) Primeiro tentamos assinatura do termo (se for def. visual e estiver acompanhado, o acompanhante assina);
- b) Não sendo possível gravamos o vídeo (se o gerente estiver na unidade para utilizar o telefone corporativo);
- c) Não sendo possível retemos o documento;

Lembrando que o termo será sempre conferido com o documento.



TERMO DE EMPRÉSTIMO E RESPONSABILIDADE PELO USO DO EQUIPAMENTO

Roteiro – Vídeo acessibilidade – Deficiente Visual

Pedir autorização para o cliente para começar a gravação sobre o termo de responsabilidade sobre o aparelho.

Início da gravação:

1. Perguntar o nome completo do Cliente;
2. Perguntar o Rg do Cliente;
3. Perguntar o endereço do Cliente;
4. Perguntar se o Cliente está ciente de que está recebendo o equipamento de acessibilidade em perfeitas condições e que ele se compromete a devolvê-lo nas mesmas condições que o recebeu no final da sessão.
5. Agradecer o cliente por autorizar a gravação e Informar ao Cliente que após a devolução do equipamento o vídeo gravado será removido.

Falar: “Aparelho emprestado número de série XXX”.

Fim da gravação.



TERMO DE EMPRÉSTIMO E RESPONSABILIDADE PELO USO DO EQUIPAMENTO

Cliente:

CPF:

Data de nascimento:

Endereço:

Telefone:

O (A) cliente (a) acima qualificado (a) declara ter recebido em perfeitas condições de uso os equipamentos solicitados e compromete-se a não conceder empréstimo ou confiar este a outrem, comunicar, imediatamente, qualquer incidente e/ou ocorrência com o equipamento sob sua guarda e responsabilidade e **que deverá devolver o equipamento retirado, em perfeitas condições de uso, após o término da sessão escolhida.**

A Cinépolis manterá os dados pessoais contidos neste termo armazenados em arquivo até a devolução do equipamento em questão, e quando devolvido fará a destruição do termo com seu respectivo descarte.

Equipamento (modelo/número de série):

Data __/__/____

Assinatura do Cliente

cinépolis Controle de Equipamentos Acessibilidade (Equipamento Dolby / Suporte Celular ou Fone de Ouvido)

Unidade de Conjunto:

Ano:

Gerente de Conjunto:

	ENTREGA								DEVOLUÇÃO			
	PRIMEIRO NOME DO CLIENTE	EQUIPAMENTO	TIPO DE CLIENTE	DATA	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 Gerente da unidade

Assinatura do Subgerente da unidade