



**Cinépolis VIP.**

# PONTOS CRÍTICOS ADMINISTRATIVO

Procedimentos Operativo

BRA-VIP-PO-PCA-00

---

## CINÉPOLIS

**Revisão:** 24 de junho de 2016.

**Anula e substitui:** Nenhum.

Todas as informações contidas neste documento são confidenciais e são fornecidos como uma fonte de informação para a operação dos processos administrativo, operacionais e de suporte Cinépolis (incluindo quaisquer de suas afiliadas e / ou subsidiárias, ou aqueles que, de tempos em tempo, acabam fazendo parte do grupo). Portanto, é estritamente proibida a publicação, divulgação e utilização de seu conteúdo, por qualquer meio, para si ou para outrem não autorizada sem o consentimento expresso por escrito fins e Cinépolis.

.

---

### 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.

Carbondale, S.L. Co.

## Índice

1. Descrição do Processo .....	4
2. Pontos Críticos .....	7
2.1. Controle Administrativo.....	8
2.2. Controle de Inventários .....	23
2.3. Publicidade e Imagen .....	30
2.4. Filosofia de Vendas .....	34
2.5. Administração do Pessoal .....	37
2.6. Ingressos e Valores .....	41
2.7. Operação de Gastos.....	48
2.8. Operação da Bilheteria.....	50
3. Tabela de Mudanças .....	54
4. Documentos de Referência .....	56

# 1. Descrição do Processo

## Objetivo

Esta ferramenta de auditoria tem como objetivo alinhar os processos estabelecidos nas áreas: Controle Administrativo, Controle de Inventário, Publicidade e Imagem, Filosofia de Vendas, Administração do Pessoal, Ingressos e Valores, Operação de Gastos e Operação de Bilheteria.

## Frequência

A frequência com que deve ser aplicado esta avaliação é de pelo menos uma vez ao mês, em todos os conjuntos da marca Cinépolis.

## Horário de Aplicação

Esta avaliação pode ser aplicada entre uma e duas horas antecedente da primeira função, dependendo o tamanho do conjunto e número de negócios que tenha.

## Pessoas Envolvidas na Auditoria<sup>1</sup>



Durante a aplicação da ferramenta, é indispensável a presença do Gerente Regional, Gerente de Conjunto e/ou o Gerente de turno.

## Forma de Avaliar

A ferramenta aplica-se através de diferentes tipos de verificação. Caso o cinema cumpra com os critérios estabelecidos, deverá ser qualificada com o "SIM", caso contrário, com o "NÃO". Quando a situação não for aplicável, qualificar com o "NA".






Caso o Gerente Regional não tenha tido um rastreamento real aos pontos identificados em intervenções passadas ou que seja considerado com um desvio grave, sancionar com 5 pontos.

A simbologia utilizada neste documento para determinar o método de revisão é a seguinte:

	Verificação visual.
	Verificação oral.

<sup>1</sup> Em caso que comprove-se que esta ferramenta de auditoria não se aplica de forma correta, acionar as pessoas envolvidas através de uma ata administrativa ou penalização de sua compensação econômica variável.

---


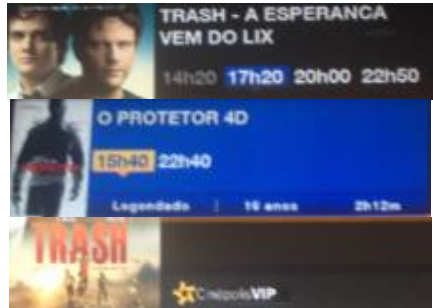


	Verificação auditiva.
	Verificação sobre registros.
	Verificação a base de tempo.
	Verificação sobre o sistema computacional.
	Verificação mediante um cálculo ou análise.





## 2. Pontos Críticos




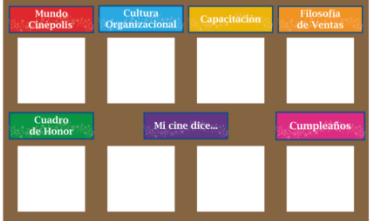
DOCUMENTO DE REVISÃO



## 2.1. Controle Administrativo



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Semana da revisão e 2 anteriores	<p><b>1. Os horários de programação da semana atual cumprem com a média de sessões de acordo com a temporada?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se está sendo considerada a média semanal mínima de 3.5 sessões diárias (em baixa temporada) e 4 a 4.5 (em alta temporada). A programação pode variar na base da oferta e da procura de clientes e/ou da oferta da competência direta (por parte do Gerente de Conjunto);</li> <li>• Se a média de sessões for diferente, verificar que sejam geradas ao menos, a média de sessões requeridas na pressuposição de assistentes do mês;</li> <li>• Deve-se levar em conta a análise de fluxo de assistentes, se baseando na planilha de resultado por filmes;</li> <li>• Verificar se há intervalo entre sessões (entre 20 a 40 minutos) sem afetar a média mínima requerida.</li> </ul>	
	Semana da revisão e 2 anteriores	<p><b>2. Nos horários de programação da semana atual se leva em consideração um lapso de tempo "rush" ou de alta afluência (3 horas), considerando um número maior de sessões:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem que ter os melhores horários e salas para os filmes "blockbuster" de acordo com o quadro competitivo enviado pela programação. Os melhores horários se entendem como os mais procurados pelos clientes e mudam de acordo com o cinema e praça;</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se foi programado maior número de sessões no horário de maior pico “horário rush” (durante as semanas de baixo fluxo) respeitando sempre o tempo entre 20 até 40 minutos entre sessões;</li> <li>• Na baixa temporada, a primeira sessão deve iniciar o mais tardar, às 15h.</li> </ul>	
	<p>1</p>	<p><b>3. A programação de horário está disponível ao cliente às terças-feiras (anterior ao dia da estréia e o mais tardar às 16h)? Em caso de pré venda, ficará disponível todos os dias da semana de estréia? Em caso de pré venda, encontra-se disponível de acordo com a área de Programação?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se a programação foi inserida no sistema até quarta-feira anterior ao dia da estréia.</li> </ul>	
	<p>1</p>	<p><b>4. O horário de operação do cinema (início e término de sessões) da semana atual, está de acordo com a temporada (demanda)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o horário de funcionamento do cinema esteja de acordo ao requerido pela temporada.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	1	<p><b>5. O quadro de indicadores encontra-se atualizado de acordo com a frequência definida para cada indicador?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verificar se o quadro esteja localizado na gerência e que se encontré em bom estado;</li> <li>○ Verificar se encontra atualizado de acordo com a frequência para cada indicador (ver tabela de frequência - Quadro de indicadores), comprovando aleatoriamente a veracidade dos dados publicados.</li> </ul>	
	1	<p><b>6. O quadro de avisos encontra-se atualizado semanalmente de acordo com os criterios estabelecidos pelo RH?</b></p> <p>Verificar se o quadro de avisos cumpre com os procedimentos abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Limpo e em bom estado;</li> <li>○ Organizado adequadamente e com o informativo a respeito da cultura e valores da Cinépolis em tamanho papel A4 (em posição vertical);</li> <li>○ Informativo válido para todas as áreas do cinema;</li> <li>○ A qualidade dos materiais estão adequados para garantir a sua legibilidade;</li> <li>○ Seguir o indicado no cronograma da mídia.</li> <li>● Verificar se a informação publicada no quadro de avisos cumpra com os procedimentos abaixo:</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Esteja vigente e corresponda à pauta enviada, código de ética e cultura organizacional da Cinépolis;</li> <li>○ Esteja atualizada semanalmente;</li> <li>○ Corresponda aos títulos de cada setor.</li> <li>● Em cada uma das áreas, deve conter no quadro:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mundo Cinépolis;</li> <li>○ Reconhecimento;</li> <li>○ Menções;</li> <li>○ Aberturas VIP de conjuntos;</li> <li>○ Campanhas Especiais.;</li> <li>○ Notícias da Cinépolis.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Cultura Organizacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Missão;</li> <li>○ Visão;</li> <li>○ Valores;</li> <li>○ Temas relevantes da organização a partir da Cultura Cinépolis.</li> </ul> <p><b>Capacitação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Listas dos funcionários certificado;</li> <li>○ Qualificações das ferramentas de trabalho;</li> <li>○ Convocação de cursos, etc;</li> <li>○ Informação dos cursos que estejam sendo aplicados;</li> </ul> <p>O conjunto pode publicar convocações de reuniões, eventos ou processos de capacitação para seus funcionarios.</p>	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<p><b>FDV (Filosofia de Vendas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reafirmação de atitudes;</li> <li>○ Atualização de informação;</li> <li>○ Casos de sucesso;</li> <li>○ Informação geral;</li> <li>○ Casos de sucesso;</li> <li>○ Os Conjuntos vão poder publicar indicadores de seguimento e avaliação, dados sobre o Fórum de Serviço e Círculos de Vendas.</li> </ul> <p><b>Quadro de Honra</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A fotografia do Cinepolito do mês.</li> </ul> <p><b>Meu Cinema diz...</b> Colaboradores novatos;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avisos classificados;</li> <li>○ Convite à reuniões;</li> <li>○ Convite à torneios;</li> <li>○ Entre outros.</li> </ul> <p><b>Aniversariantes do mês</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lista com nome e área no qual o funcionário faz parte (seja ele do Operativo ou Administrativo); Nota: Se o quadro de avisos estiver enfeitado com motivo de eventos ou datas importantes, verificar se não está obstruindo a visão do conteúdo.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100</p>	<p><b>7. Os funcionários do operativo estão trajando uniforme de acordo com os procedimentos estabelecidos?:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trajando uniforme adequadamente e em bom estado (limpo, sem manchas, rasgos ou que esteja desbotado).</li> </ul> <p><b>Deve usar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Camisa ou blusa do uniforme dentro da calça, sem modificações como pregas, recortes ou amarrar as mangas ou cintura;</li> <li>Calças do uniforme passadas, com vinco sem arrastar, sem modificações como afunilar, fazer pregas ou recortá-lo;</li> <li>Cinto preto, fino e de fivela discreta;</li> <li>Meias de cor preta;</li> <li>Sapatos fechados, pretos e bem engraxados. Se as mulheres usarem sapatos tipo sapatilhas devem usar meias pretas (aplicável apenas nas áreas que não tiverem contato com o alimento/bebida);</li> <li>Crachá com o seu nome correto, na parte direita da camisa, blusa ou jaleco na altura do tórax;</li> <li>No caso de usar camiseta embaixo da camisa do uniforme, esta tem que ser branca com decote “V” ou redondo e que não tenha nenhum tipo de publicidade;</li> <li>O pessoal operativo pode usar no máximo um bottom na parte de cima do crachá e um na manga do braço esquerdo;</li> </ul>	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<p><b>Nota:</b> Os preparadores de alimentos e o pessoal de cozinha não devem usar crachá nem bottom (se não estiverem no PV);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opcional o uso da camisa branca de manga longa (sem estampas) por debaixo da camisa branca do uniforme;</li> <li>• Nas áreas da cozinha e preparação de alimentos, o pessoal deve usar jaleco do uniforme, bem passado e abotoado, também usar a touca;</li> <li>• Os Comandeiros, Corredores e Vendedores nos pontos de venda tem que usar o avental cumprido do seu uniforme;</li> <li>• Verificar se o pessoal não utiliza anéis anéis (exceto o de casamento, não tendo contato com alimentos), pulseiras, colares, correntes, piercings ou qualquer tipo de jóia ou enfeites nas mãos, braços, rosto (incluindo boca língua, orelhas, pescoço ou cabeça);</li> <li>• Todo o pessoal que está na preparação de alimentos deve usar touca para o cabelo cobrindo 100% do cabelo e cobrindo as orelhas.</li> </ul> <p>Obs.: Não se aplica aos Comandeiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A toca para o cabelo e/ou luvas (látex ou plástico) devem estar limpas, íntegras e em bom estado;</li> </ul> <p><b>Nota:</b> As luvas devem ser utilizadas para picar verduras ou ao preparar: pão de queijo, hot dog, entre outros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O pessoal não deve ter tatuagens visíveis.</li> </ul>	


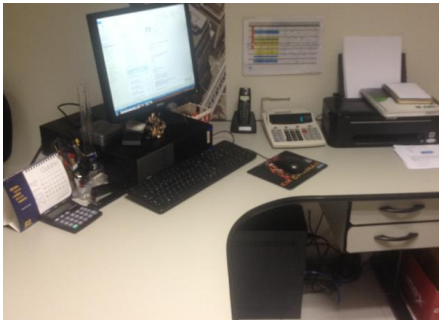






Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os homens devem usar o cabelo curto, máximo 3 centímetros de comprimento;</li> <li>• Os homens não devem usar barba nem bigode.</li> <li>• <b>As mulheres, deverão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ As mulheres não devem usar brincos maior do que 2 centímetros, exceto nas áreas do Atendimento, Bilheteria, Comandeiros e Assistente de Tecnologia e os homens não devem usar brincos;</li> <li>○ Usar o cabelo preso, de cor discreta e uniforme.</li> <li>○ Utilizar rabos com fitas de cor preta, branca e amarela;</li> <li>○ Usar maquiagem discreta (nas áreas de preparação de alimentos. Não deverão usar perfume de nenhum tipo);</li> </ul> </li> <li>• <b>Aplica-se para todos os funcionários:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verificar se os funcionários estão com as unhas curtas, limpas, sem esmalte e postiças;</li> <li>○ Verificar se possui celular, rádio, localizadores e/ou reprodutores de música;</li> <li>○ Verificar se não utilizam canetas, lapiseiras, termômetros ou outros objetos soltos nos bolsos superiores da vestimenta nas áreas de preparação.</li> </ul> </li> </ul> <p>Nota: Somente os Comandeiros e os funcionários da limpeza de salas podem usar relógio para estarem cientes das entradas e saídas das sessões.</p>	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100	<p><b>8. Os funcionários do administrativo estão trajando roupa adequadamente conforme procedimento estabelecido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os homens estão usando camisa social e gravata;</li> <li>• Todo os funcionários do Administrativo devem usar gravata às sextas-feiras, sábados, domingos e feriados, com exceção do Supervisor de Alimentos quando se encontrar em áreas de preparação de alimentos e o Encarregado de Estoque quando estiver recebendo produtos dentro do armazém. O uso de gravata nos dias de semana é opcional;</li> <li>• Verificar se as mulheres estão usando camisa ou blusa social.</li> <li>• Deve-se usar:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Calça social. As mulheres podem usar saia discreta (na altura dos joelhos).</li> <li>○ Sapatos sociais, fechados e bem engraxados. As mulheres podem usar saltos de no máximo 6 centímetros.</li> <li>○ Crachá do lado direito da camisa.</li> </ul> </li> <li>• Verificar que o pessoal tenha as unhas curtas, limpas, sem esmalte e não postiças.</li> <li>• As mulheres devem estar com o cabelo penteado e de cor discreta e uniforme. Assim como maquiagem discreta.</li> <li>• Os homens devem estar com o cabelo curto, máximo 3 centímetros de comprimento. Se usarem bigode não deve passar da comissura dos lábios e</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<p>se usarem barba não deve ser maior a 1 centímetro de comprimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os Supervisores de alimentos NÃO devem usar barba nem Bigode.</li> <li>• Não é permitido:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Calça jeans.</li> <li>○ Camisa polo.</li> <li>○ Shorts ou bermudas.</li> <li>○ Roupas em mau estado ou rasgada (mesmo que seja o seu modelo).</li> <li>○ Roupas transparentes, muito decotadas ou curtas.</li> <li>○ Piercings.</li> <li>○ Calçado informal (tênis, sandálias)</li> <li>○ Extravagâncias em penteados, cores, sapatos, maquiagem e/ou acessórios.</li> <li>○ O uso de canetas, lapiseiras, termômetros, cliques ou outros objetos soltos nos bolsos superiores da vestimenta nas áreas de preparação.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Nota:</b> No caso que o Corporativo envie autorização para o uso de fantasia em dias de festa, verificar que o pessoal use o crachá no lado direito.</p>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100	<p><b>9. Os funcionarios da Manutenção se veste de acordo com as políticas estabelecidas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que o pessoal de manutenção use o uniforme adequadamente e em bom estado: limpo, sem manchas, nem rasgado, nem desbotado.</li> <li>• Deve se usar:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Polo do uniforme de manutenção bem presa na calça, sem modificações como pregas. Recortar ou amarrar as mangas ou cintura.</li> <li>○ Calça caqui do uniforme passado, com friso e que não arraste, sem modificações. Como afunilar, fazer pregas ou recortá-la.</li> <li>○ Sapatos tipo industrial de cor preta.</li> <li>○ Cinto preto, fino e de fivela discreta.</li> </ul> </li> <li>• Os homens devem usar o cabelo curto, máximo 3 centímetros de comprimento. Se usarem bigode não deve passar da comissura do lábio e se usarem barba não deve ser maior a 1 centímetro de comprimento.</li> </ul>	


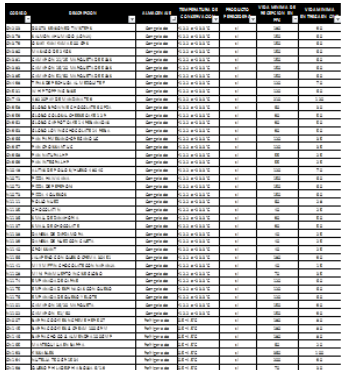

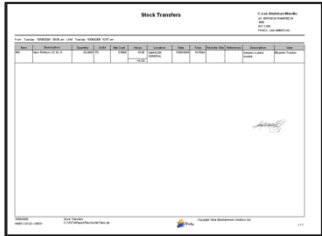
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100</p>	<p><b>10. A condição de manutenção, ordem e limpeza dos escritórios e depósitos estão de acordo com os critérios estabelecidos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que os escritórios estejam com boa iluminação (mediante lâmpadas e focos econômicos), estejam bem pintados, tenham espelhos de luz e tampas cegas completas, sem buracos na parede (os escritórios podem ser de gerência, Sub-gerência, Recursos Humanos, Quarto de empregados ou Valores).</li> <li>• Verificar que os assoalhos, paredes e tetos da área de recepção e armazenamento estejam limpos, sem rachaduras ou quebras.</li> <li>• Verificar que as portas e janelas da área de armazenamento tenham proteções para evitar a entrada de chuva, fauna nociva ou pragas, exceto portas e janelas que se encontram na área de atendimento ao cliente.</li> <li>• Verificar que as instalações hidráulicas e dutos não apresentem refluxos nem vazamentos.</li> <li>• Verificar que todos os depósitos do conjunto estejam limpos, organizados e classificados (os depósitos podem ser de alimentos ou armazém de insumos, material de limpeza, etc.)</li> </ul>	




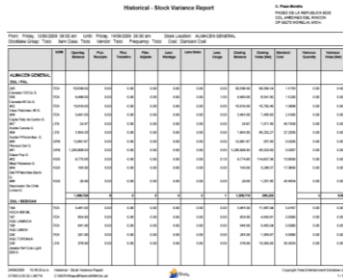
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100	<p><b>11. O equipamento e mobiliário do depósito e escritório estão de acordo com os critérios estabelecidos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se todos os equipamentos (copiadoras, calculadoras, computadores, impressoras, servidores, etc.) encontram-se organizados, com os cabos presos, livres de pó e desligados quando não estão sendo utilizados;</li> <li>• Verificar se há espaço entre a parede, teto e equipamento de maneira que permita a limpeza;</li> <li>• Verificar se toda a mobília escrivaninhas, mesas, cadeiras, etc estejam em bom estado (organizadas e limpas) além de estarem organizados.</li> </ul>	
	100	<p><b>12. As áreas de empregados estão de acordo com os critérios estabelecidos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os <i>lockers</i> estejam em bom estado (limpos e sem danificação);</li> <li>• Não se deve ter objetos acima dos <i>lockers</i> durante a operação e ao final dela, devem estar vazios, limpos e abertos;</li> <li>• Os banheiros encontram-se limpos, em bom estado e que eles não sejam utilizados como depósito ou para outros fins;</li> <li>• Verificar se os banheiros de funcionários contém:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Água corrente;</li> <li>○ Lavabo;</li> </ul> </li> </ul>	




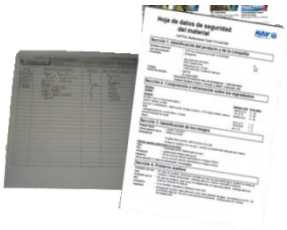
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sabão líquido antibactericida;</li> <li>○ Papel higiênico;</li> <li>○ Lixeira com saco plástico preto, tampa oscilante, de pedal, qualquer outro dispositivo ou ação que evite a contaminação;</li> <li>○ Papel toalha ou secador de mãos;</li> <li>○ Rótulos ou ilustrações onde incentiva a higiene pessoal, (lavagem das mãos por exemplo depois de usar o sanitário).</li> </ul>	
	<p>1 área de custódia de insumos de limpeza</p>	<p><b>13. Os produtos químicos que são armazenados em estoque ou lugar específico estão cumprindo com os requerimentos estabelecidos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se há uma área destinada para o armazém desses produtos, além do controle adequado para o mesmo;</li> <li>• Verificar se todos os itens contidos no armazém encontram - se em prateleiras, não estando no piso;</li> <li>• Verificar se a área encontra - se limpa.</li> </ul>	





## 2.2. Controle de Inventários













Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>5 produtos por semana</p>	<p><b>1. Os lançamentos de produtos para consumo (itens não monetários) armazenados no estoque encontram-se no método PVPS (primeira vencida, primeira saída), contendo data de validade e registro no sistema seguindo dados contidos na NF do fornecedor?</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasta de "Recepção de Pedidos";</li> <li>• Notas Fiscais e Relatórios de lançamento no sistema (delivery note da Ingresso.com);</li> <li>• Relatório de notas fiscais recebidas e matriz ou data de validade?</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisicamente as datas de validades dos produtos perecíveis checando se eles condizem os produtos e se estão acomodados por PVPS;</li> <li>• A rotação dos produtos vs data de validade;</li> <li>• A Nota Fiscal vs Relatório de lançamento no sistema vs Inventário do sistema coincidem quantidade, custo, unidades de medida e valores de impostos.</li> </ul>	
	<p>Validar últimas duas semanas ou duas transferências aleatórias</p>	<p><b>2. As transferências entre conjuntos são lançadas corretamente no sistema?</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saídas;             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nota fiscal de saída do produto;</li> <li>○ Relatório Ingresso.com de transferência.</li> </ul> </li> <li>• Entradas;             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nota fiscal de entrada do produto;</li> <li>○ Relatório Ingresso.com de transferência;</li> </ul> </li> <li>• Em caso de problemas no sistema, solicitar o relatório de suporte (Foot Prints);</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Validar se a transferência de produtos está sendo autorizada e assinada pelo Gerente em ambos relatórios (NF e relatório emitido pelo sistema).</li> </ul>	
	2 vezes visualmente	<p><b>3. Os estoques e os refrigeradores encontram-se trancados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estoque sempre trancado e o acesso do mesmo apenas a pessoas autorizadas (funções de estoque ou gerência);</li> <li>Refrigeradores e freezers com produtos, localizados em espaços compartilhados.</li> </ul>	
	2 Quinzenas	<p><b>4. As diferenças de inventário no sistema estão sendo conferidos e validados?</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório semanal de inventário ingresso.com;</li> <li>Relatório de Análise de diferenças (via Excel).</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>As diferenças de inventário no sistema (Qtd. dif.) validados pelo gerente do conjunto e pelo estoquista (assinar o relatório);</li> <li>Justificar as diferenças no Relatório de Análise de diferença;</li> <li>Analisar medidas de melhoria para reduzir as diferenças de inventários físicos.</li> </ul>	


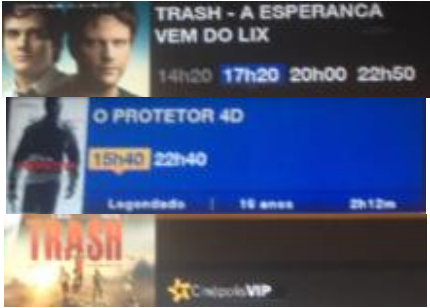
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>2 Quinzenas</p>	<p><b>5. As perdas (desperdício) em caso de existir, estão registradas corretamente?</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório semanal de Desperdício (Relatório de Perdas da Ingresso.com);</li> <li>• Planilha de Desperdício diário.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório coincide com as perdas anotadas manualmente no dia a dia;</li> <li>• Relatório contido no sistema e a planilha diária autorizadas e assinadas pelo subgerente e gerente do Conjunto.</li> </ul>	
	<p>2 Quinzenas</p>	<p><b>6. As saídas de produtos consumíveis/não inventariados (produtos de limpeza) estão sendo controlados?</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planilha de controle (produtos consumíveis);</li> <li>• Inventário em Excel dos produtos consumíveis (produtos de limpeza).</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A planilha contém o registro de entradas e saídas de itens de estoque (produtos de limpeza);</li> <li>• Planilha assinada pelo responsável pelo estoque e subgerente;</li> <li>• Consumo compatível ao público semanal.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>2 Quinzenas</p>	<p><b>7. A contagem física no inventário é realizada semanalmente? O gerente do Conjunto realiza a contagem dos produtos de maneira aleatória?</b>  <b>Realizam</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar a Planilha de contagem física do estoque e áreas de venda;</li> <li>• Validar se encontra-se assinada pelo gerente do conjunto, subgerente e responsável pelo estoque</li> </ul>	
	<p>2 Quinzenas</p>	<p><b>8. A contagem física do inventário é registrada corretamente no sistema?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar relatório final de inventário por meio do sistema;</li> <li>• Validar se o relatório final de inventário encontra-se assinado pelo gerente do conjunto e não existem diferenças significativas na coluna de diferenças e coluna de custo médio;</li> </ul> <p>Nota: Para Ingresso.com, verificar se o Relatório final não contém a frase "Dados sujeitos a Alteração", pois o inventário não foi fechado" e que a data da semana esteja correta.</p>	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100 % de depósitos</p>	<p><b>9. As prateleiras e paletes cumprem com as características requeridas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que as prateleiras não podem conter ferrugem e devem estar limpas e os paletes devem estar limpos.</li> </ul>	
	<p>100 % de depósitos</p>	<p><b>10. Todos os produtos estão vigentes, em caixas não danificadas, sem papelão (só se for necessário para a sua conservação) e em boas condições?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os itens de estoque não encontram-se armazenados em caixas de papelão, sacos ou caixas (a não ser que seja necessário para a sua conservação).</li> </ul>	
	<p>100</p>	<p><b>11. Existe a planilha com registro de temperatura dos alimentos congelados e refrigerados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os registros de controle de temperatura encontram-se em todos os freezers e geladeiras (estoque primário e cozinha).</li> </ul>	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100 % das geladeiras	<p><b>12. Os alimentos crus estão sob as condições estabelecidas de conservação e armazenamento?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Os produtos devem estar separados das paredes e no mínimo a 15 cm do piso (mesas ou paletes) e seu material seja de plástico preferentemente. Caso eles sejam feitos de madeira, os mesmos devem ser forrados com plástico). As prateleiras, estruturas ou qualquer superfície deve estar sempre limpa, evitando a contaminação e a permissão da circulação de ar;</li> <li>Não se deve colocar em hipótese alguma os alimentos sobre o piso;</li> <li>Verificar ao medir a temperatura interna dos alimentos (peixes, frutos do mar, carnes vermelhas, frango, etc.) coincidem com os alimentos frescos refrigerados (temperatura máxima de 4°C, congelados a uma temperatura de -18°C ou inferior);</li> <li>Os sorvetes devem ser conservados entre -18°C a -16°C;</li> <li>Verificar se os alimentos congelados não apresentam sinais de descongelamento e/ou recongelamento (cristalização de água).</li> </ul>	
	5 amostras aleatórias	<p><b>13. Ao contar cinco produtos aleatoriamente, estes correspondem ao relatório de estoque (ficha de controle)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A quantidade de produto contado aleatoriamente no estoque coincide com a ficha de controle daquele produto;</li> <li>Há histórico de entrada e saída de mercadoria conforme descrito na ficha.</li> </ul>	

## 2.3. Publicidade e Imagen


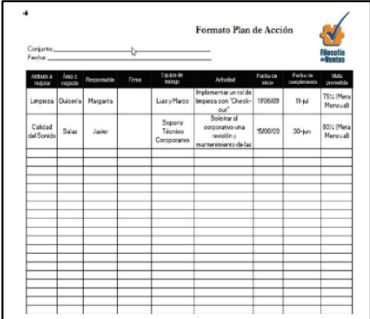

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100 %</p>	<p><b>1. A marquesina (display de programação) se encontra de acordo as políticas de imagem institucional?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se a marquesina cumpre com os procedimentos abaixo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Limpo e sem danificação;</li> <li>○ As letras da mesma cor e tipo;</li> <li>○ Nome e classificação dos filmes por sala (uma linha por sala);</li> <li>○ Nome dos filmes alinhados à esquerda;</li> <li>○ Classificações dos filmes alinhados à direita;</li> <li>○ As versões e classificações alinhadas entre linhas, com orientação à direita tendo em conta o espaço da classificação;</li> <li>○ Deve ser indicado à esquerda a classificação do filme: dublado (DUB) ou legendado (LEG);</li> <li>○ Horários de publicação do dia (incluindo as matinês, nos dias em que elas se aplicam);</li> </ul> </li> <li>Nota: Quando for necessário retirar os horários das matinês, realizar esse procedimento à noite e não no início da operação;</li> <li>○ Se um filme for exibido em mais de uma sala, o título e o horário devem ser encontrado de forma individual e legível;</li> <li>○ Podem ser publicadas na marquesina, as próximas estréias, caso haja espaço vazio ou no 5º espaço na marquesina.</li> </ul>	




Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100 %</p>	<p><b>2. As caixas de luz (carteleiras) junto a bilheteria se encontram conforme às políticas de imagem institucional?</b>                      Verificar se as caixas de luz estão conforme procedimentos abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inserir os pôsteres dos filmes em exibição;</li> <li>○ Mini pôsteres na versão (Dub/Leg/Nac);</li> <li>○ Um pôster por filme;</li> <li>○ Pôsteres organizados dando prioridade a:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Próximas estreias;</li> <li>2 Filmes em exibição;</li> </ul> </li> <li>○ Os pôsteres dos filmes em exibição deve ter a classificação no canto inferior direito sobre a margem interior do mesmo;</li> <li>○ A classificação deve estar de acordo com a imagem da marca e deve ser somente de um tipo e cor. Não se deve ter mais do que um pôster em cada caixa de luz (dobrados ou recortados);</li> <li>○ Se o espaço permitir, deve colocar pôsteres de filmes próximos da estréia com o letreiro de: “EM BREVE”, centralizado na parte superior;</li> <li>○ Unicamente podem ser exibidas promoções nas caixas de luz localizadas junto a Bilheteria, se estiverem publicados todos os filmes em exibição e próximas estreias;</li> <li>○ Inserir sinopse da semana na caixa de luz, caso todos os pôsteres correspondentes aos filmes em exibição e próximas estreias já foram exibidos;</li> </ul> <p>Nota: A sinopse da semana nas caixas de luz devem cumprir com os critérios estabelecidos nos televisores.</p>	







Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100 %</p>	<p><b>3. Os letreiros (interiores e exteriores) cumprem com os requerimentos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os anúncios estejam limpos e sem manchas.</li> <li>• Verificar se eles não estejam quebrados, batidos ou descascados;</li> <li>• Verificar se a iluminação esteja acesa ao escurecer (o mais tardar às 19 horas) e que ela seja apagada 15 minutos depois do início da última sessão.</li> <li>•</li> </ul>	
	<p>Cronograma da semana em curso</p>	<p><b>4. É cumprido o cronograma de publicidade (promoções)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se as caixas de luz, lobby, ou outra área que possuem os materiais internos e externos de publicidade estão conforme o cronograma da mídia semanal enviado pelo área de Programação. Estes materiais não deverão sofrer modificações ao menos que essa área o indique. Nenhuma outra área poderá intervir;</li> <li>• Verificar se os materiais de publicidade interna ou externa foram retirados conforme o cronograma da mídia semanal;</li> <li>• Verificar se os materiais de publicidade interna ou externa se encontram na posição designada;</li> <li>• Verificar se o material exibido não esteja deteriorado, desgastado, deformado, montado ou instalado incorretamente, danificado parcial ou totalmente. Caso eles apresentem mau estado de uso, deve solicitar novos materiais;</li> <li>• Verificar se o plano e cronograma da mídia esteja colocado junto à pasta de informação.</li> </ul>	





## 2.4. Filosofia de Vendas

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pasta com planos atualizados por pelo menos uma semana antes da revisão</p>	<p><b>1. Há evidências sobre a realização do Toma 1 (reunião diária administrativa), assim como a realização de ações concretas derivadas destas reuniões?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o formato do plano de ação é preenchido de acordo com as instruções e é publicada na sala de empregados.</li> </ul>	
	<p>Pasta com planos atualizados por pelo menos uma semana antes da revisão</p>	<p><b>2. Há evidências sobre a realização do Círculo de Vendas (reunião semanal administrativa), assim como a realização de ações concretas derivadas destas reuniões?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se estão realizando as ações geradas nas minutas assim como nos Fóruns de Serviço indicadas no formato plano de ação.</li> </ul>	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pasta com planos atualizados por pelo menos uma semana antes da revisão	<p><b>3. Há evidências sobre a realização do Fórum de Serviço (reunião mensal operativa), assim como a realização de ações concretas derivadas destas reuniões?</b>                      Verificar se estão realizando as ações geradas nas minutas assim como nos Círculos de vendas e qualidade indicadas no formato plano de ação.</p>	

## 2.5. Administração do Pessoal


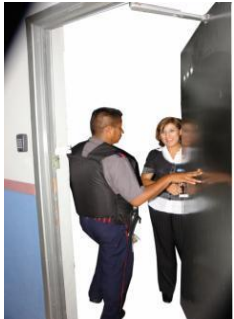
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Escala semanal	<p><b>1. A escala de trabalho estão publicadas em um lugar de fácil acesso de maneira que os funcionários possam ver?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As escalas devem estar publicadas exclusivamente num lugar de fácil acesso para todo o pessoal do operativo;</li> <li>• Assinatura do Gerente do Conjunto e do RH da unidade.</li> </ul>	
	Escala semanal	<p><b>2. A escala de trabalho são publicadas semanalmente (o mais tardar na terça-feira às 18h), antes de iniciar a semana?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se está publicada a escala da semana até terça-feira (o mais tardar às 18h).</li> </ul>	
	3 funcionários	<p><b>3. A folha de ponto contém assinatura do funcionário?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar de maneira aleatória selecionando um funcionário de acordo com a escala de trabalho e valide os dados com a identificação oficial, assim como a folha de ponto que deve ter a assinatura do funcionário.</li> </ul>	


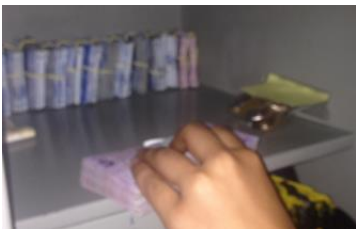


Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>3 funcionários</p>	<p><b>4. A baixa do funcionário (desligamento) foi realizado corretamente?</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cálculo de rescisão impresso e autorizado pelo escritório;</li> <li>• Documento de rescisão assinado e arquivado de forma correta;</li> <li>• Baixa do funcionário no sistema que coincida com a data correta.</li> <li>•</li> </ul>	
	<p>6 prontuário aleatórios</p>	<p><b>5. Prontuário do funcionário de forma individual com documentos requeridos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se há prontuário individual contendo as seguintes divisões:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plástico 1 = Ficha Cadastral: Cópia da certidão de nascimento, comprovante de residência, currículo, certificado de conclusão de Ensino, RG, CPF, título de eleitor, cópia do cartão do PIS. Para os homens: cópia do certificado de dispensa militar);</li> <li>○ Plástico 2 = Contrato de Trabalho (guia do FGTS; acordo para prorrogação e compensação de horas; atualização cadastral, Termo de Responsabilidade sobre o uso de uniforme e crachá; declaração de solicitação de VT; declaração de Assistência Médica (caso autorizado e solicitado); declaração do Seguro de Vida);</li> <li>○ Plástico 3 = ASO (atestado de saúde ocupacional), exame periódico e exames complementares;</li> <li>○ Plástico 4 = Arquivos de Folha de Ponto;</li> <li>○ Plástico 5 = Recibos de Vale Transporte e Vale Alimentação;</li> </ul> </li> </ul>	






Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plástico 6 = Provas do CEEC.</li> <li>• Verificar se o exame periódico está sendo renovado a cada ano;</li> <li>• Verificar se os funcionários manipuladores de alimentos tenham o exame complementar renovado a cada ano.</li> </ul>	
	<p>Quadro atual</p>	<p><b>6. O quadro de funcionários operativo e administrativo está de acordo com a aprovação do Gerente de Operações?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se a quantidade de funcionários operativo e administrativo está dentro do aprovado para a temporada.</li> </ul>	
	<p>6 prontuário aleatórios</p>	<p><b>7. A escala de trabalho (inter jornadas, folgas semanais, horário limite para menores de idade, jovens aprendizes e estagiários) está conciliando com o relatório de ponto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se a escala de trabalho tenha os critérios respeitados, conciliando com o relatório de ponto:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inter jornada = Descanso mínimo de 11hs entre as jornadas de trabalho;</li> <li>○ 1 Folga a cada 6 dias trabalhados (6X1);</li> <li>○ 1 Folga por mês aos domingos;</li> <li>○ Limite de 44 horas trabalhadas semanalmente;</li> <li>○ Funcionários menores de idade (entre 16 e 17 anos), podem trabalhar no máximo até as 21h45min.;</li> <li>○ Respeita a lei de menor aprendiz e estagiários.</li> </ul> </li> </ul>	



## 2.6. Ingressos e Valores



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	1 (Visual) 2 planilhas: a do mês atual e a do mês anterior (Visual)	<p><b>1. A área de Valores é restrita, trancada e com registros de acesso?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar se a porta de acesso à Área de Valores encontra-se com a porta fechada e trancada;              Nota: Nos conjuntos que não contêm a Área de Valores independente, o acesso será por meio dos cofres da empresa de Transporte de Valores e os cofres de segurança;</li> <li>• Solicitar Planilha Mensal de Visitas à Área de Valores;</li> <li>• Validar               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se a planilha Mensal de Visitas encontra-se à vista (dentro ou fora da área), conforme <i>layout</i> do conjunto;</li> <li>○ Se durante a revisão da planilha citada acima possui o registro de todo e qualquer funcionário interno ou externo alheio à Área de Valores;</li> <li>○ Se a assinatura do responsável da empresa registrada na planilha, coincida com a assinatura contida no Catálogo de assinaturas da empresa contratada;</li> <li>○ Se a planilha encontra-se assinada pelo Gerente de Conjunto e contenha data de autorização de forma semanal.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>1 Visual /fisicamente</p>	<p><b>2. O dinheiro esta guardado nos cofres de segurança e no cofre da ETV:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que a guarda dos valores se realize nos cofres de segurança designados a isso.</li> <li>• Que ao abrir todas as gavetas do escritório, arquivos, caixas, etc não se encontre dinheiro guardado neles.</li> </ul> <p><b>No cofre da ETV</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deposite imediatamente os parciais de retiradas (sangrias), registrados na planilha de parciais, com excessão daqueles que estão sendo processdos naquele momento.</li> <li>• Deposite imediatamente os valores de vendas (fechamento de caixas), registrados na planilha de parciais, com excessão daqueles que estão sendo processdos naquele momento.</li> </ul> <p><b>No cofre de segurança fechado com combinação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O fundo de caixa pequeno, em gaveta fechada</li> <li>• O fundo de troco (em moedas e notas) que seja utilizado para montagem de fundos e trocos. Com excessão do troco que será utilizado para abertura do dia.</li> </ul>	
	<p>4 conferências de caixa pequeno e 4 de fundo de troco</p>	<p><b>3. Planilha de conferência semanal de Fundo Fixo, Caixa Pequeno e Vale de Entrega de Fundos, impressos e assinados pelo Gerente do Conjunto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar conferências semanais de Fundo de Caixa Pequena e Fundo de Troco do mesmo período.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que os fundos de troco em operação estejam anotados na planilha de vale de entrega de fundos, com as assinaturas correspondentes.</li> <li>• Que a conferência do Fundo de Troco e Caixa Pequeno está realizada em documentos separados ao menos uma vez por semana.</li> </ul> <p><b>Na conferencia do Fundo de Troco</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O valor total coincida com o Fundo de Troco designado ao conjunto.</li> <li>• Não contenha gastos pagos com fundo de troco.</li> <li>• Não contenha vales de empréstimos pessoais.</li> <li>• Não contenha vales de empréstimos ao fundo de caixa pequeno.</li> <li>• Não se utilize para nenhum outro gasto.</li> </ul> <p><b>Na conferencia do Fundo de Caixa Pequeno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cópia dos comprovantes dos gastos.</li> <li>• GTV da restituição (cor verde).</li> </ul> <p><b>Nota:</b> gastos até R\$ 300,00, pagamento em dinheiro do caixa pequeno para gastos definidos, com autorização do Gerente do Conjunto; Gastos entre R\$ 301,00 até R\$ 1000,00 deve ser faturado e com aprovação do Gerente Regional. Para gasto excepcional dentro desse valor (emergências) pode ser feito pagamento em dinheiro pelo caixa pequeno; Gastos acima de R\$ 1001,00 deve ser faturado e com autorização do Gerente de Operações. Para gasto excepcional dentro desse valor (emergências) pode ser feito pagamento em dinheiro pelo caixa pequeno.</p>	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Revisão de 7 dias do último mês	<p><b>4. Conciliação de depósito e folha de parciais impressas, assinadas e com montante máximo de depósito ao cofre da empresa contratada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar a folha de parciais, fichas de depósito de cada caixa (sangrias e depósito final), relatório de movimento do dia do sistema;</li> <li>• Validar se os valores totais da folha de parciais, fichas de sangrias e depósitos e relatório de depósito do sistema se coincidem;</li> <li>• Folha de Parciais:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nome completo de quem depositou os parciais no cofre e entregou para a empresa contratada;</li> <li>○ Data, valor e quantidade de boletas depositadas;</li> <li>○ Nome e assinatura do responsável da empresa contratada que transportou;</li> </ul> </li> </ul>	 

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>4 Conciliações número total e 1 dia contar todos os cupons e conciliar número</p>	<p><b>5. Cupons empresariais, promocionais e cortesias devidamente conciliados, cancelados e guardados no conjunto?</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O relatório de cupons empresariais e cortesias do sistema;</li> <li>• Os cupons empresariais e cortesias resgatados devidamente armazenado no conjunto.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se os cupons encontram-se vigentes no momento da aceitação dos cupons empresariais, cortesias e cancelados;</li> <li>• Se os cupons estão com carimbo de cancelado;</li> <li>• Se os cupons coincidam fisicamente (quantidade) com o relatório do sistema;</li> <li>• Se visualmente, nos pontos de venda, há cupons promocionais carimbados com o carimbo de cancelado;</li> <li>• Se o relatório do sistema está assinado pelo gerente do conjunto;</li> <li>• Se os pacotes se encontram separados por dia, tabulados, organizados em plásticos. Se o relatório semanal de cortesias e promoções encontram-se devidamente preenchidos e assinados pelo gerente do conjunto.</li> </ul>	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	10 sangrias, 5 de bilheteria e 5 de bomboniere	<p><b>6. A sangrias são realizada nos pontos de venda, respeitando o valor máximo estabelecido?</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tickets</i> de sangrias dos pontos de vendas;</li> <li>• Comprovante de sangrias manuais no caso de PDA´s” (IPOD’s).</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se todas as sangrias são lançadas no sistema, com excessão dos PDA's;</li> <li>• Se os <i>tickets</i> de sangrias contêm assinatura do funcionário e do responsável pela área de Valores;</li> <li>• Se as sangrias estão sendo realizadas de forma consecutiva de tempo (igual ou inferior a 15 minutos no mesmo PDV);</li> <li>• Se os <i>tickets</i> de sangrias estão anexados juntamente ao relatório de fechamento de cada caixa.</li> </ul>	









## 2.7. Operação de Gastos

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Duas ultimas semanas</p>	<p><b>1. A comprovação, autorização e restituição de gastos de caixa pequeno está sendo realizado de maneira pontual e correta?</b></p> <p><b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório de gastos semanal com <i>status</i> "Pago" e GTV da restituição;</li> <li>• Cópias das NFs e comprovantes dos gastos semanais.</li> </ul> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se o relatório esteja com <i>status</i> de "pago", com a GTV de restituição anexa;</li> <li>• Se o relatório encontra-se assinado pelo gerente do conjunto;</li> <li>• Se o relatório de gastos possui cópia de todos os comprovantes de gastos. Verificar a correspondência entre ambos (relatório, valor, numero do comprovante e descrição do gasto);</li> <li>• Se o relatório não possui gastos superiores a R\$ 300,00 sem aprovação do Gerente Regional;</li> <li>• Se há comprovantes fracionados do mesmo fornecedor (da mesma semana ou semana subsequente).</li> </ul>	

## 2.8. Operação da Bilheteria

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Duas últimas semanas</p>	<p><b>1. As devoluções de dinheiro possuem a documentação correspondente e estão devidamente autorizadas?</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório diário de cancelamentos do sistema;</li> <li>• <i>Ticket</i> de devolução do sistema e ingressos completos;</li> <li>• Caso se aplique: <i>voucher</i> de devolução preenchido, assinado pelo cliente e autorizado pelo subgerente ou gerente do conjunto.</li> </ul> <p><b>Verificar fisicamente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se o relatório do sistema esteja assinado pelo gerente do conjunto, contendo em anexo os <i>tickets</i> que comprovem a devolução do ingresso completo;</li> <li>• Se as devoluções por transações realizadas com cartão crédito/débito, além do solicitado anteriormente, possui o <i>voucher</i> de estorno devidamente assinado pelo cliente;</li> <li>• Validar se as trocas de ingressos ou salas estão sendo realizadas conforme descrito na Política Corporativa.</li> </ul>	
	<p>6 "caixa surpresa) da semana atual/anterior</p>	<p><b>2. Os "caixas surpresa" são realizados diariamente e possuem a devida documentação e validação?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar relatório diário de "caixa surpresa";</li> <li>• Verificar se há assinatura do funcionário e do encarregado de valores ingresso.no Relatório de Caixas;</li> <li>• Nota: Sugere que seja realizado amostra de 2 "caixas surpresa" por dia.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>1 mensal ou último uso</p>	<p><b>3. Há ingressos manuais de emergência para casos em que houver falha no sistema de venda?</b>                      Verificar se o cinema possui na sala do cofre: Bilhetes manuais de Inteira e Meia entrada para eventuais necessidades de uso. A quantidade mínima deve ser de 2 blocos de cada tipo por cinema.</p>	
	<p>1 mensal ou último uso</p>	<p><b>4. Os ingressos manuais de emergência possuem conciliação e suporte de paradas no sistema validados pelo gerente do conjunto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar conciliação dos ingressos manuais em caso de paradas no sistema (ingressos completos registrados no sistema e suporte "foot prints").</li> <li>• Verificar se a conciliação esteja assinada pelo gerente do conjunto e em caso de ter utilizado os ingressos manuais, verificar o registro no sistema dos mesmos (ingressos completos), assim como o suporte no foot prints respondido pela área de sistemas.                      Sugestão: Cada conciliação mensal é uma amostra.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Contar 3 salas fisicamente e validar aleatoriamente 3 dias das últimas duas semanas</p>	<p><b>5. Os vendidos correspondem ao público na sala?</b>  <b>Solicitar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório do sistema de ingressos vendidos para uma sessão em particular;</li> <li>• Planilha de contagem das salas.</li> </ul> <p><b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se correspondem os ingresso informados no sistema vs clientes na sala;</li> <li>• Se o relatório do sistema de ingressos vendidos coincide com a planilha de contagem de salas;</li> <li>• Se a contagem de salas se realize ao menos 30% do total de sessões do dia;</li> <li>• Se a planilha de contagem de salas esteja assinada pelo gerente do conjunto;</li> </ul> <p>A sugestão e realizar duas contagens de sala no momento da visita e 4 amostras dos relatórios mencionados.</p>	

### 3. Tabela de Mudanças

---

Revisão	Descrição de mudanças	Data
00	Documento original	24/06/16

DOCUMENTO DE REVISÃO



## 4. Documentos de Referência

---

Documento vigente	Chave

DOCUMENTO DE REVISÃO