

cinépolis

**PONTOS CRÍTICOS
OPERATIVO**

Procedimentos Operativo
BRA-TRA-PO-P-00

CINÉPOLIS

Revisão: 13 de setembro de 2019.

Anula e substitui: Nenhum.

Todas as informações contidas neste documento são confidenciais e são fornecidas 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 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.

Índice

Descrição do Processo	4
2. Pontos Críticos Técnica de Vendas	7
2.1. Bomboniere e Alimentos	8
2.2. Bilheteria	26
3. Pontos Críticos Operativo.....	34
3.1 Lobby e Corredores	35
3.2 Banheiros	44
3.3 Controle de Salas	53
3.4 Ponto de Venda	65
3.5 Defesa Civil.....	67
3.6 POS.....	71
4. Tabela de Mudanças	73
5. Documentos de Referência.....	75

Descrição do Processo

Objetivo

Esta ferramenta de auditoria tem como objetivo alinhar os processos estabelecidos nas áreas: Bomboniere, Coffe Tree e Bilheteria, *Lobby*, Corredores, Banheiros, Controle de Salas, Salas, Defesa Civil e POS.

Frequência

Deve ser aplicado pelo menos uma vez ao mês, em todos os conjuntos da Cinépolis.

Horário de Aplicação

Esta avaliação pode ser aplicada entre uma e duas horas antecedente a primeira função, dependendo do tamanho do conjunto e número de negócios obtidos.

Pessoas Envolvidas na Auditoria¹



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.



¹ 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 critérios (tempo).
	Verificação sobre o sistema computacional.
	Verificação mediante a cálculo ou análise.


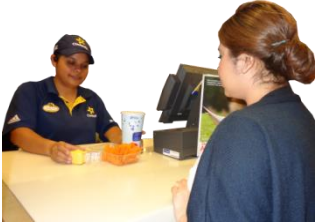
2. Pontos Críticos Técnica de Vendas



2.1. Bomboniere e Alimentos



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 vendas	<p>1. O funcionário da Bomboniere e Alimentos fez contato visual com o cliente e cumprimentou - o corretamente? Verificação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contato visual com o cliente; • Cumprimentar o cliente com o <i>script</i> correto: "Bom dia/tarde/noite, bem vindo a Cinépolis"; • Para as cidades onde o cliente tem a opção de incluir o CPF no cupom fiscal, o funcionário da Bomboniere, Coffee Tree e Cine bar, deve dizer: CPF na nota Sr(a)? 	
	Pelo menos 3 vendas	<p>2. O funcionário da Bomboniere e Alimentos fez menção ao cliente de pelo menos uma das promoções vigentes?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o cinépolito mencionará alguma promoção (se houver). <p>Nota: Estas promoções serão definidas pela área de Comercialização.</p>	


Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 vendas	<p>3. Ao receber o pedido, o funcionário da Bomboniere e Alimentos se preocupou em seguir o procedimento corretamente e a maximização de venda, conforme descrito abaixo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar o pedido do cliente enquanto realiza a maximização; • Primeira Maximização: incrementar tamanho dos produtos: Se o cliente não mencionar o tamanho do produto, dizer: “Pipoca ou refrigerante/suco grande Sr(a)? Se ele não aceitar, mencionar que por uma diferença de R\$xx.xx é possível levar o produto de maior tamanho; • Segunda Maximização: incorporar extras ao pedido, de acordo com os produtos solicitados pelo cliente: Exemplo: Ao vender o <i>nacho</i>, oferecer o <i>cheddar</i>. Terceira Maximização: incrementar mais produtos, tais como: <ul style="list-style-type: none"> - Se o cliente pedir alguma coisa salgada, oferecer bebida. - Se o cliente pedir bebida, oferecer alguma coisa salgada. - Se o cliente pedir bebidas e alguma coisa salgada, oferecer alguma coisa doce. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p>4. O funcionário da Bomboniere e Alimentos confirmou o montante a pagar?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o cinepolito indica ao cliente o montante a pagar. <p>Nota: Ao finalizar de registrar o pedido, o cinepolito deve mencionar ao cliente o montante total da sua compra.</p>	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p>5. O pedido foi providenciado de acordo com a sequência estabelecida para cada tipo de negócio? Verificar se o cinepolito monte o pedido de acordo com a sequência estabelecida em cada um dos negócios.</p> <p>Para Bomboniere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Refrigerantes e sucos; ○ <i>Snacks</i> (nachos, pão de queijo e <i>hot dog</i>); ○ Produtos restantes (pipoca e doces); ○ Bebidas engarrafadas e sorvetes. <p>Para <i>Coffee Tree</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Refrigerantes e sucos ○ Chocolate e/ou café; ○ Doces; ○ Salgados. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 vendas	<p>6. O funcionário confirmou o pedido e colocou os produtos servidos no lado disponível do balcão? Verificar se o funcionário:</p> <ul style="list-style-type: none">• Entregar o pedido confirmando cada um dos produtos ao cliente;• O funcionário deve colocar os produtos do lado direito/esquerdo do seu PDV;• O cinepolito deve perguntar ao cliente se o pedido está completo.	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 vendas	<p>7. As bebidas post mix (refrigerante de máquina) foram servidas com gelo até o limite marcado, exceto se o cliente solicitar menos?</p> <p>Verificar se o cinepólito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servirá as bebida post mix de acordo ao procedimento estabelecido. <p>Procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pegue o copo do tamanho selecionado pelo cliente; • Abra a tampa do depósito de gelo; • Pegue as pinças de gelo; • Acrescente com as pinças $\frac{1}{4}$ de gelo da capacidade do copo. Esta medida está marcada pelas duas linhas impressas na parte inferior do copo; • Deposite as pinças dentro do balde de gelo; • Feche o depósito de gelo; • Coloque o copo na válvula correspondente ao sabor; • Pressione o botão de servir da bebida correspondente ao tamanho selecionado pelo cliente; • Segure o copo; • Pegue e coloque a tampa do tamanho do copo certificando que ele esteja lacrado. 	







Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 vendas	<p>8. As embalagens de pipocas foram pegos pela parte exterior e servidos com a pá? Pegue a cesta do tamanho solicitado pelo cliente, nunca tocando a parte interior;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abra as portas da pipoqueira e pegue a concha; • Pegue as pipocas do sabor solicitado pelo cliente com a concha; • Sirva as pipocas na cesta com a parte estreita da concha até enchê-la. <p>• Se o cliente solicitou Pipocas Mix (2 sabores na cesta de 130 oz): Pegue a cesta de 130 oz nunca tocando a parte interior; Coloque o divisor de pipocas, pegando-o por uma aba, dentro da cesta; Abra as portas da pipoqueira e pegue a concha; Pegue as pipocas de cada um dos sabores solicitados pelo cliente com a parte larga da concha; Sirva pipocas dentro da cesta com a parte estreita da concha até encher cada um dos divisores de pipocas;</p>	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> • Se o cliente solicitou Pipocas Mix (2 sabores em apresentação diferente a 130 oz): Pegue a cesta do tamanho solicitado pelo cliente, nunca tocando a parte interior; Coloque o divisor de pipocas, pegando-o por uma aba, dentro da cesta; Abra as portas da pipoqueira e pegue a concha; Pegue as pipocas do primeiro sabor e servir com a parte larga da concha, até a metade da cesta; Pegue as pipocas do segundo sabor e sirva com a parte larga da concha até encher a cesta; • Se o cliente solicitou Pipocas Mix (mais de 2 sabores em qualquer apresentação): Pegue a cesta solicitado pelo cliente, nunca tocando a parte interior; Abra as portas da pipoqueira e pegue a concha; Pegue as pipocas de cada um dos sabores solicitados pelo cliente com a parte larga da concha; Sirva as pipocas dentro da cesta com a parte estreita da concha em partes proporcionais de acordo ao número de sabores solicitados pelo cliente; 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<p>Coloque a concha dentro da pipoqueira no lado direito frontal de forma vertical com o cabo em sua direção; Feche as portas da pipoqueira; Coloque as pipocas na área de entrega.</p>	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foi utilizado pinça e luva descartável para elaboração do hot dog e foi servido na embalagem com guardanapos e no procedimento correto? Verificar se o cinopolito servirá o <i>hot dog</i> de acordo com o procedimento estabelecido. <ul style="list-style-type: none"> ○ Pegue a bandeja de <i>hot dog</i>; ○ Pegue o guardanapo; ○ Coloque o guardanapo na bandeja de pão; ○ Abra a gaveta do <i>warmer</i> onde está o <i>hot dog</i>; ○ Abra a embalagem do pão; ○ Pegue a pinça; ○ Coloque o <i>hot dog</i> em sua embalagem e os condimentos/guardanapo. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 vendas	<p>10. O queijo <i>cheddar</i> foi servido (3 oz) no compartimento especial (não sobre os nachos)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o cinopolito servirá os nachos de acordo com o procedimento estabelecido; <ul style="list-style-type: none"> ○ Pegue a bandeja com os nachos e coloque o queijo no recipiente; ○ Se o cliente solicitar a porção normal de queijo, proceder da seguinte forma: ○ Pressione o <i>dispenser</i> de queijo até encher o depósito do recipiente para queijo; ○ Se o cliente solicitar uma porção extra de queijo, proceder da seguinte forma: ○ Pegue um pote de queijo extra, pressione o <i>dispenser</i> de queijo até encher o depósito do pote de queijo extra (conforme foto ao lado); ○ Coloque o recipiente para queijo na área de entrega. 	
	Pelo menos 3 vendas	<p>11. No caso de ser requerido, o funcionário da Bomboniere e Alimentos ofereceu a bandeja ao cliente para levar seus produtos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o cinopolito colocará os produtos na bandeja, caso o pedido do cliente possua mais de dois produtos; • Verificar se a bandeja encontra-se limpa, sem gorduras, manchas ou partes danificadas; • Verificar se a bandeja encontra-se acomodada em local limpo, próximo ao ponto de venda e que não esteja no chão. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p>12. O empregado confirmou o valor recebido, realizou a cobrança, mencionando o valor do dinheiro recebido, deixando o dinheiro à vista do cliente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o cinepolito confirme o valor recebido; • Mencionar o valor do dinheiro que está recebendo; • Deixar o dinheiro à vista do cliente; dependendo da forma de pagamento, realizar o seguinte: Em dinheiro: “Recebo R\$xx.xx” e deixar o dinheiro no balcão, à vista do cliente. Entregar o troco a ele, contando - o e guardar o dinheiro do cliente no Caixa até o cliente se despedir; Cartão de crédito: Receber o cartão e uma vez impresso o voucher, devolver o cartão e o comprovante de pagamento. 	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p>13. Ao realizar a cobrança, o funcionário aplicou as medidas de segurança vigentes?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o cinepolito aplicou as medidas de segurança vigentes no momento de realizar a cobrança. <p>Pagamento em espécie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O cinepolito deve conferir as notas com valor acima de R\$ 20,00 (com as luzes ultravioleta e/ou com o marcador detector de notas falsas). 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 vendas	<p>14. O funcionário entregou o ticket de venda, voucher (se aplicável) e o troco (se aplicável) e despediu-se do cliente com o script correto?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o cinepolito entregou ao cliente: • O ticket de venda; • O voucher; • O troco, mencionando a quantidade que foi entregue. • Diga ao cliente “Obrigada e divirta(m)-se”, fazendo contato visual com o cliente e sorrindo. 	
	Ao menos 1 saque	<p>15. Os saques de dinheiro (sangria) se realizam no máximo em 3 minutos e por montante que não superem R\$ 1.200,00?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os saques em espécie sejam feitos no máximo em 3 minutos; • Verificar se os saques não excedam R\$ 1200,00; • O cinepolito e o funcionário de Valores devem assinar o comprovante de saque. 	
	Uma revisão	<p>16. O funcionário tem troco suficiente para operar ou em caso de solicitação de troco, verificar se foi entregue em cinco minutos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar se o funcionário de Valores entregou o troco ao solicitante (ponto de venda) em no máximo 5 minutos. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Uma revisão</p>	<p>17. Há pontos de venda (PV) suficiente para satisfazer a demanda?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em alta temporada, todos os PV's devem estar abertos; • Em baixa temporada, não deve ter mais do que cinco clientes na fila. 	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p>18. Todos os produtos e tamanhos solicitados pelo cliente se encontraram disponíveis no PV?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se todos os produtos solicitados pelo cliente encontram-se disponíveis para venda; • Verificar se o estado físico dos bins (receptiente de doce) de doce a granel, (se houver), estejam limpos, completos (75 % de sua capacidade), em bom estado, com preço, nomenclatura e com a etiqueta de validade na lateral dos bins. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Ao menos 1 troca de turno</p>	<p>19. A troca de turno foi realizada no máximo 5 minutos?</p> <p>Na troca de turno, verificar se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O funcionário que assumiu o caixa organizou o dinheiro e os documentos para dar início ao atendimento em no máximo 5 minutos desde o início do processo; • O funcionário que fechou o caixa recolheu todo o dinheiro, documentos e dirigiu -se à sala de contagem (pré-valores), acompanhado pelo funcionário de Valores; • O funcionário de Valores realizou a conferência do dinheiro e documentos na sala de pré-valores em conjunto com o funcionário que operou o caixa para acompanhar o processo e assinar o comprovante de fechamento do Caixa. 	




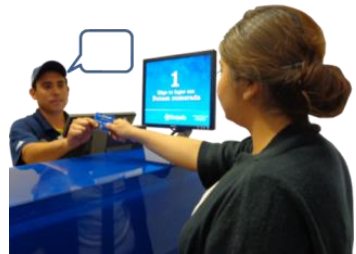
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100%</p>	<p>20. O estado físico e operacional dos balcões e mesa de balcões (mobiliário em geral) da Bomboniere e Alimentos é o adequado?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o balcão encontra-se limpo, inclusive embaixo dos equipamentos de POS, sem lascas, batidas, portas bem firmes, pintura ou fórmica em bom estado; • Verificar se não há objetos pessoais ou alheios ao balcão; • Verificar também a limpeza das gavetas e o interior das portas; • Verificar se a mesa do balcão encontra-se limpa, inclusive embaixo dos equipamentos de refrigerante, pipoqueiras, geladeiras, freezer, dogueira, sem batidas, lascas e portas bem fixas. 	
	<p>Pelo menos 1 amostra por tipo de produto</p>	<p>21. Todos os produtos à venda da Bomboniere e Alimentos estão frescos e dentro do prazo de validade?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se há algum produto vencido no ponto de venda, dando ênfase em: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bag in box de menor rotatividade; ○ Carnes frias; ○ Queijos; ○ Temperos; ○ Doces e chocolate. • Pegar uma amostra aleatoriamente de 3 bebidas engarrafadas para verificar se não há substância estranha em seu interior. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> • Verificar se as rolhas e/ou tampas não estejam oxidadas, violadas e se encontrem em vigor. Nota: As amostras de bebidas deve ser realizada levando em conta todas as áreas onde hajam bebidas. 	
	<p>Toda a área</p>	<p>22. Todos os acessórios necessários para a venda estão em boas condições físicas e de uso na operação?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os acessórios (carimbos, grampeador, caneta, etc) estejam em boas condições. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100% dos equipamentos	<p>23.O estado físico e operacional dos equipamentos e suprimentos (POS, gaveta, impressora) da Bomboniere e Alimentos estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferir se o equipamento de computação (POS) se encontra limpo, em bom estado e pronto para operar; • Conferir se o cabeamento não se encontra à vista do cliente e que esteja limpo e organizado; • Revisar se a área onde se encontra a gaveta encontra-se limpa e livre de objetos alheios a área. <p>Nota: Em caso de equipamentos (PDV, impressora fiscal, gaveta, etc) com problemas, deve-se contar com histórico de e-mail ou abertura de chamado de no máximo 48 hs atrás.</p>	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Todos os menus e telas</p>	<p>24. O estado físico, operacional, ordem dos menus e/a tela plasma da Bomboniere e Alimentos estão corretos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferir se os televisores exibem os menus atuais e oficiais (sem alterações), que estejam limpos (frente, atrás e interior); • Expor pelo menos 3 diferentes produtos (de maior rotação), aleatoriamente e confirmar se os preços em exibição correspondem as informações contidas no sistema; • As telas de plasma devem estar limpas e em funcionamento, exibindo informação de promoções e produtos corretos (conferir preços) e vigentes. • Se a tela de plasma estiver fora de serviço, deve contar com a evidência comprovando o motivo do defeito. Em caso negativo, a energia reativa deve ser penalizada. 	







2.2. Bilheteria





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p>1. O funcionário da Bilheteria fez o contato visual com o cliente e cumprimentou - o corretamente? Verificar que o cinepolito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contato visual com o cliente; • Cumprimentar o cliente com o <i>script</i> correto: "Bom dia/tarde/noite, bem vindo a Cinépolis". 	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p>2. O funcionário da Bilheteria ofereceu ao cliente a informação necessária (horário, filme, recomendação)?</p> <p>O Cliente solicita o filme e a sessão. Marcar o que o cliente pediu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliente solicita o filme sem horário. Dizer: “Nós temos Sr(a) o filme (mencionar o nome do filme) as xxx horas nas salas (mencionar os tipos de salas); • Cliente solicita o horário, sem filme. Dizer: “Nós temos Sr(a) os filmes (mencionar os nomes dos filmes) as xxx horas nas salas (mencionar os tipos de salas); • Cliente solicita recomendações do filme. Dizer: “As estréias da semana são: “O(s) filme(s) xxxx”. <p>Nota: Deve-se maximizar o formato de filme na seguinte ordem: 4DX, 3D e Macro XE.</p>	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p>3. No caso de contar com serviço de poltrona numerada, o funcionário da Bilheteria indicou claramente a localização da tela, lugares indicados pelo sistema, dizendo: “A tela se encontra na parte superior, os lugares disponíveis neste momento são os verdes”. Se o cliente solicitar trocar o(s) lugar(es), realizar o procedimento; Providenciar a troca da sala, fileira e a poltrona.</p>	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p>4. O funcionário confirmou o valor recebido e fez a cobrança? Formas de pagamento: Em espécie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Recebo R\$xx.xx”; • Deixar o dinheiro à vista do cliente; • Entregar o troco a ele, contando - o; • Guardar o dinheiro do cliente no caixa até o cliente se despedir. <p>Cartão de crédito ou débito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receber o cartão e uma vez impresso o comprovante, entregar o cartão e o comprovante de pagamento ao cliente. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 vendas	<p>5. Vigência da cortesia verificada, carimbada, cancelada e assinada pelo cliente a fim de obter controle das cortesias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se a vigência da cortesia foi verificada e que esteja dentro do prazo de validade; • Verificar se o carimbo como cancelado consta na cortesia; • Verificar se o cliente assinou o controle de cortesia que se encontra no caixa. 	
	Pelo menos 3 vendas	<p>6. Ao realizar a cobrança, o funcionário aplicou as medidas de segurança vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o cinepolito aplicou as medidas de segurança vigentes no momento de realizar a cobrança. <p>Pagamento em espécie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O cinepolito deve conferir as notas com valor acima de R\$ 20,00 (com as luzes ultravioleta e/ou com o marcador detector de notas falsas). 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p>7. O funcionário confirmou horário, sala, número de bilhetes e coordenadas ao cliente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se ao entregar os ingressos ao cliente, o funcionário informou a quantidade de ingressos comprados e marcou o horário, sala e poltronas escolhidas com o marca texto ou com a caneta. 	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p>8. O funcionário entregou o ticket de venda, voucher (se aplicável) e o troco (se aplicável) e despediu-se do cliente com o script correto?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o cinepolito entregou ao cliente: <ul style="list-style-type: none"> ○ O ticket de venda grifado o horário, sala, poltronas e filme; ○ O troco, mencionando a quantidade que foi entregue. <p>O cinepolito deve se despedir do cliente com o <i>script</i> correto: “Obrigada e divirta(m)-se”, fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.</p>	




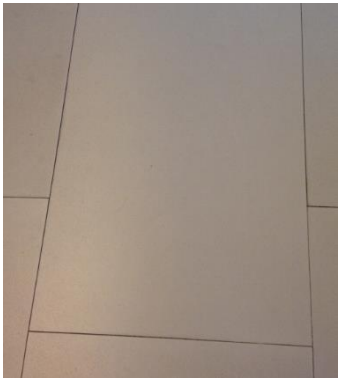
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 1 mudança</p>	<p>9. Os saques em dinheiro (sangria) devem ser realizadas no máximo 3 minutos e montante que não supere R\$ 1200,00?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os saques em espécie sejam feitos no máximo em 3 minutos; • Verificar se os saques não excedam R\$ 1200,00; <p>O cinepolito e o funcionário de Valores devem assinar o comprovante de saque.</p>	
	<p>Uma revisão</p>	<p>10. Há pontos de venda (PV) suficiente para satisfazer a procura?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em alta temporada, todos os PV's devem estar abertos; • Em baixa temporada, não deve ter mais do que cinco clientes na fila. 	
	<p>Uma revisão</p>	<p>11. O funcionário tem troco suficiente para operar e sua solicitação de troco foi entregue no máximo de 5 minutos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar se o funcionários pelo Valores entregou o troco ao solicitante em no máximo 5 minutos. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Toda a área	<p>12. Todos os acessórios necessários para a venda estão em boas condições físicas e de uso na operação?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os acessórios (carimbos, grampeador, caneta, etc) estejam em boas condições. 	
	Ao menos 1 troca de turno	<p>13. A mudança de turno foi realizada em menos de 5 minutos?</p> <p>Na troca de turno verificar se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O operador que fechou recolheu todo o dinheiro e os documentos e se dirigiu à sala de contagem (pré-valores), acompanhado pelo responsável pela área de Valores; • O operador que assumiu o caixa, o dinheiro e os documentos, iniciou o atendimento em no máximo 5 minutos desde o início desse processo; • O responsável pela área de Valores realizou a conferência do caixa que fechou na sala de pré-valores e o funcionário acompanhou todo o processo, assinando inclusive, o comprovante que o sistema emitiu no final do fechamento. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100% dos equipamentos</p>	<p>14. O estado físico e operacional dos equipamentos e suprimentos (POS, gaveta, impressora) da Bilheteria estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferir se o equipamento de computação (POS) se encontra limpo, em bom estado e pronto para operar; • Conferir se o cabeamento não se encontra à vista do cliente e que esteja limpo e organizado; • Revisar se a área onde se encontra a gaveta encontra-se limpa e livre de objetos alheios a área. <p>Nota: Em caso de equipamentos e suprimentos (PDV, impressora fiscal, gaveta, etc) com problemas, deve-se abrir um chamado de no máximo 48 horas.</p>	
	<p>Todos os menus e telas</p>	<p>15. O estado físico, operacional e a ordem dos menus e/a tela plasma de bilheteria estão corretos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferir se os menus exibem os horários atuais e oficiais (sem alterações), que estejam limpos (frente, atrás e interior); • As telas de plasma devem estar limpas e funcionando, exibindo informações e com os <i>posteres</i> dos filmes vigentes corretos e em boa resolução; • Se a tela de plasma estiver fora de serviço, deve contar com a evidência comprovando o motivo do defeito. Em caso negativo, a energia reativa deve ser penalizada; • As telas de plasma devem estar limpas e em funcionamento, exibindo informação de promoções e produtos corretos (conferir preços) e vigentes. 	





3. Pontos Críticos Operativo


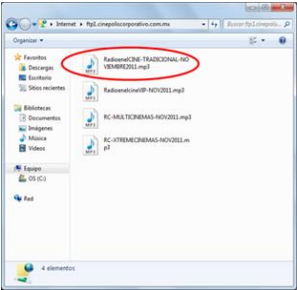
3.1 Lobby e Corredores





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100 % dos disponíveis no lobby e corredores</p>	<p>5. O estado físico dos organizadores de fila estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os organizadores de fila estejam: <ul style="list-style-type: none"> ○ Limpos; ○ Em bom estado (sem batidas, amassados, quebrados, oxidados ou riscados); ○ Decalque na parte superior. • Verificar se os sensores dos organizadores de fila e parede funcionam corretamente e estejam limpos; • Caso os organizadores de fila não estejam em uso ou se encontram em condições de mau uso, deverão ser guardados em um depósito, não sendo na sala de espera (lobby); • Sinalização de interfila (organizador de fluxo) encontra-se em boas condições e atualizados. 	
	<p>Toda a área</p>	<p>6. O estado físico do piso de mármore / porcelanato, teto e parede estão adequados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o assoalho de porcelanato/mármore esteja limpo; sem manchas visíveis, resíduos de gordura, livre de pipocas, derramamento de líquidos, etc; • Verificar se o piso laminado não esteja descolado, lascado, com manchas visíveis, resíduos de gordura, pipocas, derramamento de líquidos, etc; • Verificar se o piso e o assoalho não encontra-se opaco ou com peças quebradas; • Se estiver faltando uma peça do piso e não foi informado a manutenção), deve ser penalizado. Se a peça estiver rachada é necessário que obtenha informação no local a vista para a segurança do cliente; • Verificar se o teto (forro ou gesso) estejam limpos (livre de gordura, manchas e pó) e em bom estado (boa manutenção); 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> • Verificar se as paredes estão limpas (livre de gordura, manchas e pó) e em bom estado (boa manutenção). 	
	Toda a área	<p>3. O processo de limpeza do piso está adequado ao critério estabelecido?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferir se o piso (mármore/porcelanato) se encontra: <ul style="list-style-type: none"> ○ Limpos, sem manchas, resíduos de gordura; ○ Livre de pipocas; ○ Sem derramamentos de líquidos, etc; • Conferir se o processo de limpeza está adequado (água, pano limpo e não com químicos). 	
	100 %	<p>4. O estado físico dos corredores de acesso e de saídas estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o piso de acesso aos corredores e o de saídas estejam limpos; livres de manchas, cheiros e em bom estado; • Verificar se os tapetes estão em bom estado; nem rasgado ou desfiado; • No caso de contar com tapetes corporativos nos acessos aos corredores ou sala de espera, estes devem estar limpos, livres de manchas, resíduos e como com o logotipo legível; Nota: No caso dos tapetes estarem em más condições (desbotados ou deteriorados) devem ser retirados; • Verificar a limpeza do acesso principal bem como as escadas de mármore (saídas de emergência). 	







Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	1	<p>5. O estado físico e a operação das escadas (fixas ou rolantes) e/ou elevadores estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se as escadas rolantes funcionam corretamente e que estejam limpas; • Em caso de escadas rolantes e elevadores gerenciados pelo shopping, a solicitação de limpeza deve ser comprovada via e-mail ao shopping. 	
	100 %	<p>6. O estado físico e operacional das portas de saída de emergência de corredores e lobby estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nos cinemas onde as saídas de emergência se dão nos estacionamentos, verificar se as mesmas encontram-se limpas e em bom estado de manutenção (pintura). • Verificar se: <ul style="list-style-type: none"> ○ A porta esteja bem pintada; ○ A barra de pânico funcione corretamente; ○ Que se abra com facilidade e fique fechada. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100 %</p>	<p>7. O estado físico e de operação das lixeiras do lobby e corredores estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lixeiras limpas por dentro e por fora, com saco de lixo cor preta no interior (não mais do que 50% de sua capacidade). Nota: Na sala de espera as lixeiras tem que ser de cor prata.. 	
	<p>100 % móveis</p>	<p>8. O estado físico e operacional da área lobby (mesas da sala de espera), assim como a do Bar e/ou Coffee Tree estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • O assoalho da área de mesas da sala de espera e bar deve estar limpo, livre de manchas. • No caso de haver telão na sala de espera deve se cumprir os seguintes procedimentos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Não se deve ter cabos à vista; ○ Estar funcionando corretamente; ○ Estar transmitindo o acoplado de <i>trailers</i> atual; ○ Projetar o acoplado sem volume; Os DVD´s devem contar com o botão de "<i>Replay</i>" ou está na função programada. • As revistas devem ser colocadas de maneira correta: Caso o cinema possui porta revistas deve ter 5 revistas em cada um deles. Caso não seja nesse formato, deve expor nas mesas da área no mínimo 10 revistas. • As mesas e cadeiras devem estar limpas e livres de qualquer lixo e/ou chicletes grudados. • As mesas não devem ter restos de cola (por materiais promocionais) e devem estar bem pintadas ou envernizadas. 	


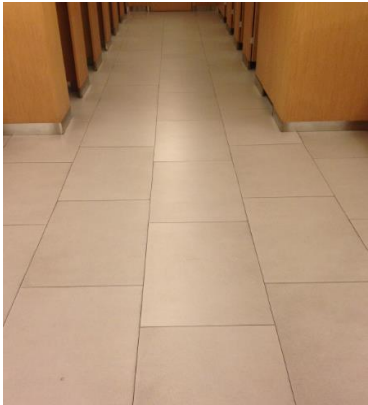


Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> • As mesas e cadeiras devem estar bem niveladas e balanceadas (sem movimento); • As poltronas e centros de mesa devem estar limpos, sem manchas, sem lixo, pipocas, chicletes grudados ou líquidos derramados (deve ser revisada também a parte inferior das poltronas assim como a união entre o respaldo e o assento, para verificar a sua limpeza). 	
	1	<p>9. A rádio Cinépolis está ligada e ouve-se nitidamente na versão correta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A rádio Cinépolis deve estar ligada durante toda a operação, sem interrupções; • Verificar se o som do rádio no cinema seja o suficiente para se entender nitidamente e permitir o diálogo entre as pessoas. 	




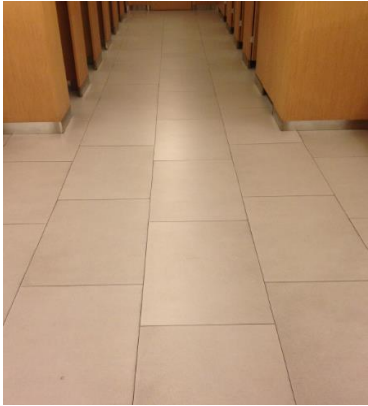
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>1</p>	<p>10. A pessoa presente encarregada da operação é a mesma contida na lista de presença da gerência?</p> <p>Todas as áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se existe uma pessoa responsável pela operação (deve estar presente, não no escritório) e que esteja na lista de presença; • A lista de gerentes por turno deve estar impresso e à vista na gerência. 	
	<p>100 % da área</p>	<p>11. O estado físico, manutenção, limpeza, ordem e operação da área da mantegueira:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A mantegueira deve ser limpa todos os dias, verificando que esteja fresca e em bom estado; • Manteiga líquida a 60°C/140°F (seu tempo de frescor é no máximo 1 dia); <p>Nota: Em caso de condimenteira, os envelopes de açúcar e sal não deverão estar disponível ao cliente. Eles serão entregues ao cliente, caso ele o solicite.</p>	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100 %	<p>12. A iluminação das caixas de luz do lobby e corredores cumpre com os critérios estabelecidos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se as caixas de luz estejam limpas (frente: vidro, lados, parte superior e inferior), livres de pó, manchas, gordura, etc; • Verificar se as luzes estejam acesas e que não tenham lâmpadas apagadas; • As caixas de luz da sala deve estar acesa (lâmpada de <i>led</i> ou neon), durante a operação. Devem estar fechadas e sem resíduos de fita; • Os pôsteres devem estar completamente alinhados, não devem estar quebrados, amassados, riscados ou fora de vigência; • No caso dos pôsteres não cobrirem todo o tamanho da carteleira, estes deverão ser colocados de forma centrada; • Os vidros não podem estar riscados ou quebrados e devem ter luminárias funcionando; • Os cartazes precisam ser revisados (lobby e corredores de acesso e saída). 	







Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Toda a área	<p>13. A iluminação do lobby e corredores cumpre com os critérios estabelecidos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se existem áreas escuras, que não haja lâmpadas queimadas; • Uma lâmpada queimada é considerado penalização; • Não deverá ter combinações de tipo de luz (branca ou amarela). Só devem existir lâmpadas de luz branca. 	
	100 %	<p>14. A temperatura está dentro do nível de conforto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se a temperatura do lobby esteja entre os 21 °C e 24 °C. Em casos de temperatura automatizada, a configuração deve estar em 23 °C. <p>Nota: A medição da temperatura deve ser realizado no centro da parede do lobby com um termômetro laser.</p>	
	Toda a área	<p>15. Os dutos e as aberturas estão limpos e em boas condições?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os dutos e as grelhas de ar condicionado estão limpos e em bom estado físico/ funcionamento. 	






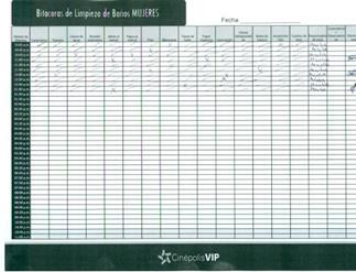
3.2 Banheiros





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Toda a área	<p>1.As instalações em geral encontram-se recém limpas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se a instalação geral do banheiro encontra-se recém limpa; • Conferir a limpeza e o bom estado das grades de ar-condicionado e exaustor; <ul style="list-style-type: none"> ○ Quarto de limpeza: o teto, as paredes e o piso. 	
	100 % de equipamentos	<p>2. O estado físico e o operacional dos vasos sanitários estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os vasos sanitários estejam limpos e que todos estejam disponíveis para o uso; Nota: Caso haja um vaso sanitário interditado, enviar e-mail solicitando orçamento para conserto. • Verificar se os sensores ou ativadores elétricos estejam operando corretamente (acionando no máximo 10 segundos depois de ter sido utilizado) e que arrastem completamente todos os dejetos; • Verificar se o encanamento está livre de sedimentos e encardimento; • Verificar se os vasos sanitários não tenham peças ou acessórios soltos. 	







Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100 % de equipamentos	<p>3. O estado físico e o operacional dos mictórios estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os mictórios estejam limpos (não encardidos); • Verificar se os sensores ou ativadores elétricos estejam operando corretamente, sendo acionados no máximo 10 segundos depois de ter sido utilizados e que arrastem completamente todos os dejetos; • Verificar se o encanamento esteja livre de sedimentos e encardimento. • Verificar se o encanamento não esteja encardido nem com sedimentos; • Verificar se os mictórios contém a pastilha para cheiro (ainda ativo) e sua respectiva tela; <p>Verificar se os sensores elétricos sejam acionados no máximo 10 segundos depois de ter sido utilizado.</p>	
	Toda a área	<p>4. O estado físico dos pisos, teto e paredes estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o piso não esteja opaco ou com peças quebradas; • Se falta um pedaço de uma peça do piso e não foi informado, deve ser penalizado. Se a peça estiver rachada é necessário que obtenha informação no local a vista para a segurança do cliente; • Verificar se a cerâmica encontra-se descolada ou lascada; • Conferir se o remate da tábua não esteja levantada ou quebrada; • Verificar se o teto (forro ou gesso) estejam limpos (livre de gordura, manchas ou pó) e em bom estado (boa manutenção); • Verificar se as paredes estejam limpas (livre de gordura, manchas ou pó) e em bom estado (boa 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		manutenção).Verificar que as paredes estejam limpas (livre de gordura, manchas, pó) e em bom estado (boa manutenção).	
	Toda a área	<p>5. Há materiais ou produtos de limpeza à vista do cliente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se não há nenhum produto de limpeza à vista do cliente. 	
	100 % de equipamentos	<p>6. O estado físico e o operacional de divisórias e gancho nas cabines estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se as divisórias encontram-se limpas, em bom estado (livres de grafite) e se as portas fecham corretamente; • Checar se a sinalização esteja em boas condições, não danificadas; • Verificar se existe gancho limpo, totalmente fixos e em bom estado em cada cabine; • No caso de gancho no banheiro para pessoas com dificuldades especiais, ele deve estar a uma altura menor, de forma que uma pessoa com cadeira de rodas possa usá-lo. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100 % de equipamentos	<p>7. O estado físico e o operacional das pias e espelhos estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os lavatórios encontram-se limpos, livres de poças, manchas ou desgaste; • Checar se as torneiras estão fixas (sem movimento); • Verificar se as torneiras encontram-se opacas ou manchadas pela água; • Verificar se os espelhos encontram-se limpos, sem riscos, manchas ou trincados. 	
	100 % de equipamentos	<p>8. O estado físico e operacional das pias e espelhos está adequado?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os lavabos encontram-se limpos, livres de poças, manchas, batidas, desgaste; • Se as torneiras estejam fixas (sem movimento); • A superfície do lavabo não deve estar opaca ou manchada pela água; • Verificar se os espelhos encontram-se limpos, sem riscos, manchas ou trincados. 	
	100% de equipamentos	<p>9. A torneira tipo "push" possui a duração do jato de água de entre 6 a 10 segundos?</p> <p>Verificar se o jato de água tenha a duração mencionada acima e se o sensor está sendo acionado ao passar as mãos debaixo dela.</p>	




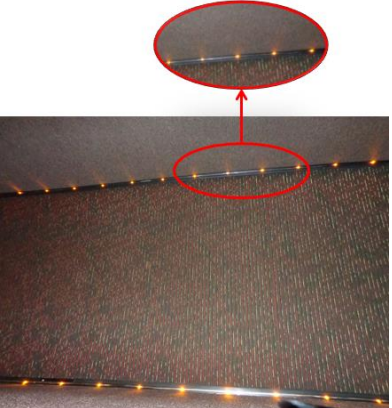
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100%	<p>10. Há cheiros desagradáveis no toailete e o sistema de exaustão está funcionando corretamente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se a exaustão está funcionando corretamente; Verificar se há mau cheiro no ambiente e se as saída de ar estejam limpas. 	
	100 % lixeiras	<p>11. O estado físico e o operacional das lixeiras estão adequadas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpas por dentro e fora; • Com saco de lixo de cor preta no interior, bem colocado (rente a lixeira) evitando que ela seja vista pelo lado de fora; Nota: No caso de não ter sacos de lixo do tamanho da lixeira, utilizá-las de forma que ela seja acondicionada perfeitamente na lixeira, podendo inclusive dar um nó na parte superior, se necessário; • As lixeiras não devem estar lascadas, apresentando mau estado de uso. 	
	1	<p>12. A planilha de banheiros está sendo devidamente preenchida?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se há um livro de registro de banheiros por gênero e que ele tenha sido preenchido por pelo menos 10 minutos antecedente a abertura do cinema, seja pelo Gerente do Turno ou pelo Encarregado dos banheiros. É aplicável também aos itens armazenados no banheiro ou no MAC (não deve estar à vista dos clientes, em hipótese alguma); • Verificar se há registros nos livros dos banheiros com pelo menos um mês atrás, incluindo o dia da intervenção; 	


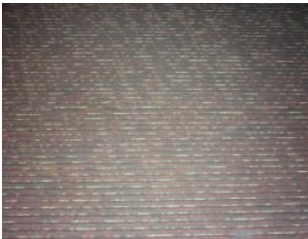




Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> • A planilha do dia deve estar fixada atrás da porta de entrada, fora da vista do cliente; • Os banheiros deverão estar prontos para operar 40 minutos antecedente a primeira sessão. 	
	100 % equipamentos	<p>13. O estado físico e o operacional dos <i>dispensers</i> de papel toalha estão adequados e contam com insumos suficientes?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se existe estoque de papel toalha; Nota: Pelo menos 50 % da capacidade do <i>dispenser</i>. <ul style="list-style-type: none"> ○ Papel para secar as mãos. • Verificar se operam corretamente o dispenser de papel para secar as mãos. 	
	100 % equipamentos	<p>14. O estado físico e o operacional das saboneteiras estão adequadas e contam com insumos suficientes?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se existe estoque de sabonete líquido; Nota: Pelo menos 50 % da capacidade do <i>dispenser</i>; • Verificar se existe reposição de sabonete líquido no estoque; • Verificar se operam corretamente as saboneteiras. 	







Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100 % equipamentos	<p>15. O estado físico e o operacional dos <i>dispensers</i> de papel higiênico estão adequados e contam com insumos suficientes?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se existe estoque de papel higiênico; Nota: Pelo menos 50 % da capacidade do <i>dispenser</i>. • Verificar se existe reposição de papel higiênico no estoque; • Verificar se operam corretamente, o dispenser de papel higiênico. 	
	100 % equipamentos	<p>16. O estado físico e o operacional trocador de fraldas e bebê conforto está adequado?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opera corretamente o bebê conforto (fechando e abrindo completamente) a tampa; <ul style="list-style-type: none"> ○ Opera corretamente o bebê conforto (utilizando todo o cinto). 	
	Toda a área	<p>17. A iluminação e a sinalização do assento infantil se encontram em boas condições físicas e operacional?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se não existe áreas escuras, não havendo lâmpadas queimadas (item com penalização); • Apenas lâmpadas com a luz branca. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Toda a área</p>	<p>18. Os quartos de limpeza e de manutenção estão em boas condições físicas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpo; • Vassouras e panos organizados; • Baldes limpos; • Sem odores; • Sem pisos/azulejos quebrados e que estejam sempre limpos; • Prateleiras com produtos químico de uso diário e papéis sobre elas (não estando no chão); • Ralo com tampa (abrir/fechar). 	
	<p>Toda a área</p>	<p>19. Embaixo das pias estão em bom estado de conservação e funcionamento?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se embaixo das pias encontra-se limpa, sem manchas nos pisos, sem acúmulo de sujeira e sem odores; • Caso possua ralos, que eles estejam com tampa (abrir/fechar) funcionando perfeitamente e sempre fechados durante a operação; • Verificar se não há vazamentos ou pontos de acúmulo de água. 	





3.3 Controle de Salas





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p>1. As molduras e portas de acesso às salas, encontram -se em bom estado físico e operacional?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar a limpeza das portas de acesso: <ul style="list-style-type: none"> ○ Câmaras. ○ Molduras. ○ Braços pneumáticos. ○ Vidros limpos e em bom estado • Verificar se as molduras dos corrimãos e corredores, estejam em bom estado fixas e limpas, não quebradas, batidas, descascadas. 	
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p>2. As linhas de policarbonato (tívolis) de acesso às salas e degraus se encontram em bom estado físico e operacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar a limpeza de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Linhas de policarbonato que cobrem o corredor ○ Entre a linha de policarbonato e a parede. • Revisar que a linha de policarbonato (corredor de entrada) do acesso à sala, que esteja limpa e que na junta da parede esteja livre de pó, pipocas, sujeira, etc. 	




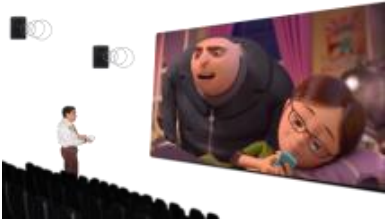
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p>3. O carpete de acesso, cortinas e degraus, encontram -se em bom estado físico e operacional?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o carpete de acesso às salas e cortinas estejam limpos, sem manchas, resíduos, chicletes, etc. Apresentando bom estado (não rasgado, desfiado, etc); • O carpete deve estar bem preso ao assoalho; • Verificar se o carpete não está rasgado e/ou desfiado. Caso esteja, deve ter remendos de carpete, remates de acrílico ou outro material em acabamento opaco combinando com as cores da sala) • Verificar se os carpetes estejam secos e limpos utilizando o produto correspondente. 	
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p>4. As lixeiras contidas no interior das salas encontram-se em bom estado físico e operacional?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se há uma lixeira em frente a sala (limpa por dentro e por fora, com saco de lixo em seu interior de cor preta, bem ajustada e totalmente livre de qualquer resíduo) já que ainda não iniciou a operação. 	
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p>5. Há objetos, resíduos ou sujeira atrás das telas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se está limpo e livre de objetos a parte de trás das telas (não havendo lixeira e nem depósito). 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p>6. Percebe-se dentro das salas um cheiro agradável (neutro)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o cheiro da sala está agradável (não exalando sujeira, lixo ou umidade). 	
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p>7. Os corrimãos se encontram em bom estado físico e operacional?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os corrimãos e grades estão limpos e em bom estado de manutenção (fixos e pintados). 	
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p>8. Os degraus encontram -se em bom estado físico e operacional?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o carpete dos degraus esteja limpo, sem manchas, resíduos, chicletes, etc e em bom estado (nem rasgado, desfiado); • Verificar se o antiderrapante dos degraus não possuem sujeira. 	


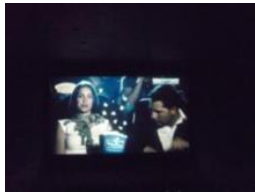




Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p>9. As portas de saída de emergência das salas encontram -se em bom estado físico e operacional?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar a limpeza das portas de saídas de emergência: <ul style="list-style-type: none"> ○ Câmaras; ○ Molduras; ○ Braços pneumáticos; <p>Barras de pânico.</p>	
	<p>Pelo menos 3 fileiras por sala</p>	<p>10. As poltronas em geral se encontram em bom estado físico e operacional?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o tecido das poltronas esteja limpo, sem manchas e em bom estado de manutenção; • No caso de poltronas dobráveis, verifique se o sistema está funcionando corretamente; • Verificar a limpeza nas poltronas, livre de manchas, resíduos e má manutenção: <ul style="list-style-type: none"> Tecido; Encosto; Braços; Porta copos; Espaço entre poltronas; Capas; Base (pés). 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 fileiras por sala	<p>11. O piso paviflex encontra se em bom estado físico e operacional?</p> <ul style="list-style-type: none"> • O rebite deve estar bem fixado ao assoalho. Limpo, livre de manchas, sujeira, chicletes, resíduos, pipocas, etc; • Verificar se as bases das poltronas, junção com o assoalho, estejam sem gordura, resíduos, sujeira, etc; • Verificar as fileiras da metade para cima. 	
	100%	<p>14. A iluminação (tívolis, luzes de emergência e luzes laterais) e sinalização das salas encontram -se em bom estado físico e operacional?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o tivoli de acesso à sala e todos os degraus estejam funcionando; com alta intensidade de luz e completa; • Se uma parte do tivoli não está funcionando (acesso)ou danificada, é considerado penalização. Se estiver com baixa intensidade, é considerado em observação; • Verificar se não há cabos expostos nos acrílicos de numeração de letras e nas filas dos degraus; • Verificar se os circuitos das poltronas encontram-se independentes; • Verificar se os letreiros de "saída", "saída de emergência" e luminárias de emergência estejam limpos, em bom estado e operando 100%; • Verificar se as salas encontram-se apagadas/desligadas (iluminação e ar condicionado) em até 30 minutos 	


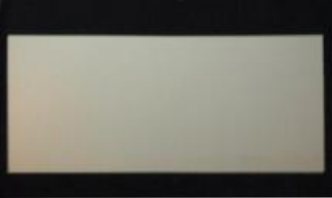
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<p>anterior a primeira sessão de cada sala, exceto se elas estiverem sendo limpas.</p>	
	<p>100%</p>	<p>15. A temperatura está dentro do nível de conforto?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se a temperatura da sala apresenta 21°C e 24°C. Em caso de ar condicionado com operação automática, deve apresentar uma temperatura de 23°C; Nota: A medição da temperatura deve ser feita na metade de uma parede da sala com um termômetro laser; • Verificar se os exaustores de ar condicionado encontram-se limpos, sem pó e manchas. 	
	<p>100%</p>	<p>16. A rádio Cinépolis encontra-se ligada de maneira que os clientes possam ouvir nitidamente o som na versão correta, 10 minutos antes da primeira sessão?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o rádio no cinema encontra-se legível nas salas (com pelo menos 10 minutos antecedente a primeira sessão); • Verificar se o áudio do rádio no cinema seja suficiente para se entender nitidamente e permitir o diálogo entre as pessoas. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 2 salas</p>	<p>17. O início da sessão é pontual, de acordo com os horários de programação bem como as luzes laterais em 50%?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se a sala foi liberada para entrada de clientes com no mínimo 15 minutos de antecedência ao início da sessão; <p>Verificar se a sessão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicia pontualmente, de acordo com os relógios das cabines de projeção (nos quais devem estar sincronizados com a hora nacional); <p>Que inicie com iluminação em 50%:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o início da sessão foi pontual (não podendo haver atraso ou adiantamento), de acordo com a programação estabelecida. 	
	<p>Uma sessão por sala</p>	<p>18. A imagem da projeção e o registro das vozes são nítidas, desde o início da projeção?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permanecer na sala até os primeiros diálogos para conferir se a imagem encontra-se nítida e se as vozes e/ou efeitos estão claros; • Verificar se a imagem não saia da tela, não esteja desobturada, com riscos, manchas ou desenquadrada; • Verificar o enquadramento de legendas e que elas estejam nítidas. 	







Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 2 salas	<p>19. O masking funciona corretamente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde o início dos curtas e <i>trailers</i>; • Verificar se o <i>masking</i> funciona e esteja correto para o material em exibição (<i>scope o flat</i>); • Verificar se o funcionamento do <i>top masking</i> (sobe e desce) como o side masking (abra e feche) está aplicável; • Verificar se a lente escolhida está de acordo com o formato do filme; o que fará com que usemos a <i>masking</i> ou não. 	
	Pelo menos 2 salas	<p>20. A ordem de projeção (<i>trailers</i>, curta, pauta digital) está conforme as instruções?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se a ordem dos <i>trailers</i> esteja em conformidade com às instruções do programador (tendo à mão a ordem recebida por correio eletrônico); • No caso de não contar com o <i>trailer</i> indicado, deve ser sustentado com um e-mail, a mudança do material autorizado pelo mesmo programado; • Respeitar a ordem enviada pelo dept. de MKT e Programação. • Respeitar a seguinte ordem de projeção: <ul style="list-style-type: none"> a) Pauta b) Trailers 35mm ou digital. c) Curta metragem corporativos 35mm ou digital. d) Cortinilhas 35mm ou digital. e) Filmes 35mm ou digital. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 2 salas	<p>21. A exibição do curta corporativo está de forma correta e com as luzes laterais totalmente apagadas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferir se a projeção do curta e <i>trailers</i> encontram-se com as luzes laterais em 50% bem como a exibição do curta corporativo esteja com as luzes laterais e as luminárias das mesas laterais totalmente apagadas. 	
	Pelo menos uma saída de sala	<p>22. Há funcionário realizando a despedida aos clientes no término da sessão?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar ao finalizar a sessão, se o funcionário que despediu dos clientes esteja em conformidade com os criterios estabelecidos na ferramenta do PCA; • Verificar se há uma lixeira disponível na saída da sala; • Verificar se as luzes laterais e luminárias se acenderam ao iniciar os créditos no final do filme. 	
	100%	<p>23. Os alto-falantes da sala são limpos e funcionando corretamente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os altos-falantes das salas encontram-se em perfeito estado físico, em funcionamento, limpos e sem acúmulo de poeira ou manchas; • Verificar se os cabos de energia e som não estejam visíveis. 	







Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100%	<p>24. O teto, dutos e aberturas encontram-se limpos e em bom estado?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o teto encontra-se limpo, sem forros faltando, mal encaixados ou manchados. Que esteja em perfeito estado físico; • Verificar se os dutos e grelhas de ar condicionado estejam limpos e em bom estado físico e de funcionamento. 	
	Pelo menos uma saída de sala	<p>25. A limpeza das salas entre sessões encontra-se de acordo com o processo estabelecido?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o processo de limpeza entre sessões está sendo executado de forma correta: <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 minutos antes do término da sessão, é necessário que se tenha um funcionário pronto com todos os produtos de limpeza para realizar o procedimento de limpeza; ○ Executar o processo de Limpeza de acordo ao CEEC (Formação, Treinamento, Avaliação e Certificação). 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Cinemas até 5 salas 100% Cinemas de 6 a 10 salas 50%	26. As telas são limpas e em boas condições físicas de operação? <ul style="list-style-type: none">• Verificar se a tela não contém poeira acumulada ou qualquer tipo de sujeira grudada nela;• Verificar se as condições físicas da tela não apresente rasgos e que ela esteja totalmente esticada e sem manchas.	



3.4 Ponto de Venda

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100% da área</p>	<p>1. O estado físico, manutenção e operação do piso, paredes e teto nos pontos de vendas estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas as áreas de alimentos devem estar limpas durante a operação. 	
	<p>100% da área</p>	<p>2. O estado físico, manutenção e operação de equipamentos nos pontos de vendas estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os equipamentos nas áreas de alimentos devem estar limpos durante a operação. 	
	<p>100%</p>	<p>3. A qualidade das pipocas estão de acordo com o esperado e encontra-se todos os sabores disponíveis?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pipocas de todos os sabores recém feitas. 	



3.5 Defesa Civil

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	2	<p>1. O sistema de câmeras de gravação CFCTV funcionam corretamente?</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar se o sistema de gravação CFCTV esteja gravando e que as câmeras funcionem corretamente. 	
	1	<p>2. Possui caixa de primeiros socorros com os itens autorizados?</p> <ul style="list-style-type: none"> Deve ter uma caixa de primeiros socorros na gerência; Verificar se possui todos os itens indicados pelo departamento de RH. 	
	1	<p>3. O curso de Brigada contra Incêndio está vigente para esse ano?</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar a data de vencimento. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	5	<p>4. Há lâmpadas de Emergência funcionando corretamente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se as lâmpadas de emergência funcionam corretamente. 	
	1	<p>5. Subestação e Gerador de Energia estão trancados e funcionando corretamente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se a subestação contém equipamentos de EPIs: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bota de borracha; ○ Luvas de borracha; ○ Tapete de borracha na porta do disjuntor geral; ○ Óculos de proteção; ○ Barra de manobra. • Verificar se o gerador de energia contém combustível com pelo menos 75 % e por meio da planilha, verificar o teste mensal. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Histórico de 3 meses de acordo com o calendário de visitas do fornecedor</p>	<p>6. O controle de pragas está válido e executado conforme o procedimento: Verificar se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Há uma documentação comprobatória mensal sobre a execução do serviço de desinsetização; • A lavagem dos artigos de limpeza está sendo realizado em lugares diferentes de onde se preparam os alimentos; • Revisar se os equipamentos como ferro de passar roupa, estufas, mesas de trabalho, etc. estejam limpos e higienizados; • Verificar se há condições que possam ocasionar contaminação do produto e proliferação de pragas, tais como: equipamento em desuso, desperdícios e sucata, erva daninha ou mato, encharcamento por drenagem insuficiente ou inadequada. 	

3.6 POS

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Uma por sabor	<p>1. A qualidade das pipocas está de acordo com os critérios e opções citadas no anúncio?</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar se há pipoca de todos os sabores e com ótima apresentação e cheiro na pipoqueira;• Experimentar as pipocas (uma de cada tipo) para garantir seu sabor e consistência (se elas estão murchas);• Verificar a expansão do milho a fim de saber se todos os milhos foram estourados.	

4. Tabela de Mudanças

Revisão	Descrição de Mudanças	Data
00		

5. Documentos de Referência

Documento vigente	Chave