

**cinépolis**

**PONTOS CRÍTICOS  
OPERATIVO**

Procedimentos Operativo  
BRA-VIP-PO-PCO-01

## CINÉPOLIS

**Revisão:** 13 de setembro de 2019

**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 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

1. Descrição do Processo .....	4
2. Pontos Críticos Operativos .....	7
2.1. Lobby e Corredores .....	8
2.2. Banheiros .....	17
2.3. Controle de Salas .....	26
2.3. Salas .....	31
2.4. Ponto de Venda .....	44
2.5. Defesa Civil .....	46
2.6. POS .....	50
3. Pontos Críticos Técnica de Venda.....	52
3.1 Atendimento e Venda na sala.....	53
3.2 Venda RSP Lobby .....	58
3.3 Venda no Ponto de Venda.....	62
3.4 Entrega RSP .....	65
3.5 Controle Venda .....	71
3.6 Supervisão de Venda na sala.....	74
3.7 Bilheteria.....	80
4. Tabela de Mudanças.....	89
5. Documentos de Referência.....	91

# 1. Descrição do Processo

## Objetivo

Esta ferramenta de auditoria tem como objetivo alinhar os processos estabelecidos nas áreas: *Lobby* e 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 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 Operativos

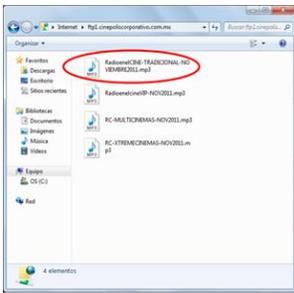
## 2.1. Lobby e Corredores

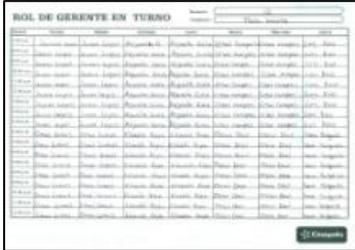
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100 % dos disponíveis no lobby e corredores	<p><b>1. O estado físico dos organizadores de fila estão adequados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os organizadores de fila estejam: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Limpos;</li> <li>○ Em bom estado (sem batidas, amassados, quebrados, oxidados ou riscados);</li> <li>○ Decalque na parte superior.</li> </ul> </li> <li>• Verificar se os tensores dos organizadores de fila e parede funcionam corretamente e estejam limpos;</li> <li>• 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);</li> <li>• Sinalização de interfila (organizador de fluxo) encontra-se em boas condições e atualizados.</li> </ul>	
	Toda a área	<p><b>2. O estado físico do piso de mármore / porcelanato, teto e parede estão adequados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o assoalho de porcelanato/mármore esteja limpo; sem manchas visíveis, resíduos de gordura, livre de pipocas, derramamento de líquidos, etc;</li> <li>• Verificar se o piso laminado não esteja descolado, lascado, com manchas visíveis, resíduos de gordura, pipocas, derramamento de líquidos, etc;</li> <li>• Verificar se o piso e o assoalho não encontra-se opaco ou com peças quebradas;</li> <li>• 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;</li> <li>• Verificar se o teto (forro ou gesso) estejam limpos (livre de gordura, manchas e pó) e em bom estado (boa manutenção);</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se as paredes estão limpas (livre de gordura, manchas e pó) e em bom estado (boa manutenção).</li> </ul>	
	Toda a área	<p><b>3. O processo de limpeza do piso está adequado ao critério estabelecido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir se o piso (mármore/porcelanato) se encontra: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Limpos, sem manchas, resíduos de gordura;</li> <li>○ Livre de pipocas;</li> <li>○ Sem derramamentos de líquidos, etc;</li> </ul> </li> <li>• Conferir se o processo de limpeza está adequado (água, pano limpo e não com químicos).</li> </ul>	
	100 %	<p><b>4. O estado físico dos corredores de acesso e de saídas estão adequados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o piso de acesso aos corredores e o de saídas estejam limpos; livres de manchas, cheiros e em bom estado;</li> <li>• Verificar se os tapetes estão em bom estado; nem rasgado ou desfiado;</li> <li>• 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;</li> <li>• Verificar a limpeza do acesso principal bem como as escadas de mármore (saídas de emergência).</li> </ul>	

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

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100 %	<p><b>7. O estado físico e de operação das lixeiras do lobby e corredores estão adequados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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..</li> </ul>	
	100 % móveis	<p><b>8. O estado físico e operacional da área <i>lobby</i> (mesas da sala de espera), assim como a do Bar e/ou Coffee Tree estão adequados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>O assoalho da área de mesas da sala de espera e bar deve estar limpo, livre de manchas.</li> <li>No caso de haver telão na sala de espera deve se cumprir os seguintes procedimentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Não se deve ter cabos à vista;</li> <li>Estar funcionando corretamente;</li> <li>Estar transmitindo o acoplado de <i>trailers</i> atual;</li> <li>Projetar o acoplado sem volume;</li> </ul> Os DVD´s devem contar com o botão de "<i>Replay</i>" ou está na função programada.</li> <li>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.</li> <li>As mesas e cadeiras devem estar limpas e livres de qualquer lixo e/ou chicletes grudados.</li> <li>As mesas não devem ter restos de cola (por materiais promocionais) e devem estar bem pintadas ou envernizadas.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se há um menu por mesa;</li> <li>• As mesas e cadeiras devem estar bem niveladas e balanceadas (sem movimento);</li> <li>• 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).</li> </ul>	
	<p>1</p>	<p><b>9. A rádio Cinépolis está ligada e ouve-se nitidamente na versão correta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A rádio Cinépolis deve estar ligada durante toda a operação, sem interrupções;</li> <li>• Verificar se o som do rádio no cinema seja o suficiente para se entender nitidamente e permitir o diálogo entre as pessoas.</li> </ul>	

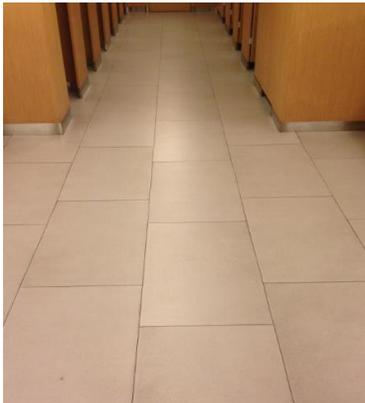
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>1</p>	<p><b>10. A pessoa presente encarregada da operação é a mesma contida na lista de presença da gerência?</b></p> <p><b>Todas as áreas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se existe uma pessoa responsável pela operação (deve estar presente, não no escritório) e que esteja na lista de presença;</li> <li>• A lista de gerentes por turno deve estar impresso e à vista na gerência.</li> </ul>	
	<p>100 % da área</p>	<p><b>11. O estado físico, manutenção, limpeza, ordem e operação da área da mantegueira:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A mantegueira deve ser limpa todos os dias, verificando que esteja fresca e em bom estado;</li> <li>• Manteiga líquida a 60°C/140°F (seu tempo de frescor é no máximo 1 dia);</li> </ul> <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><b>12. A iluminação das caixas de luz do lobby e corredores cumpre com os critérios estabelecidos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se as caixas de luz estejam limpas (frente: vidro, lados, parte superior e inferior), livres de pó, manchas, gordura, etc;</li> <li>• Verificar se as luzes estejam acesas e que não tenham lâmpadas apagadas;</li> <li>• 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;</li> <li>• Os pôsteres devem estar completamente alinhados, não devem estar quebrados, amassados, riscados ou fora de vigência;</li> <li>• No caso dos pôsteres não cobrirem todo o tamanho da carteleira, estes deverão ser colocados de forma centrada;</li> <li>• Os vidros não podem estar riscados ou quebrados e devem ter luminárias funcionando;</li> <li>• Os cartazes precisam ser revisados (lobby e corredores de acesso e saída).</li> </ul>	

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

## 2.2. Banheiros

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Toda a área	<p><b>1. As instalações em geral encontram-se recém limpas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se a instalação geral do banheiro encontra-se recém limpa;</li> <li>• Conferir a limpeza e o bom estado das grades de ar-condicionado e exaustor; <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quarto de limpeza: o teto, as paredes e o piso.</li> </ul> </li> </ul>	
	100 % de equipamentos	<p><b>2. O estado físico e o operacional dos vasos sanitários estão adequados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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;</li> <li>• Verificar se o encanamento está livre de sedimentos e encardimento;</li> <li>• Verificar se os vasos sanitários não tenham peças ou acessórios soltos.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100 % de equipamentos	<p><b>3. O estado físico e o operacional dos mictórios estão adequados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os mictórios estejam limpos (não encardidos);</li> <li>• 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;</li> <li>• Verificar se o encanamento esteja livre de sedimentos e encardimento.</li> <li>• Verificar se o encanamento não esteja encardido nem com sedimentos;</li> <li>• Verificar se os mictórios contém a pastilha para cheiro (ainda ativo) e sua respectiva tela;</li> </ul> <p>Verificar se os sensores elétricos sejam acionados no máximo 10 segundos depois de ter sido utilizado.</p>	
	Toda a área	<p><b>4. O estado físico dos pisos, teto e paredes estão adequados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o piso não esteja opaco ou com peças quebradas;</li> <li>• 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;</li> <li>• Verificar se a cerâmica encontra-se descolada ou lascada;</li> <li>• Conferir se o remate da tábua não esteja levantada ou quebrada;</li> <li>• Verificar se o teto (forro ou gesso) estejam limpos (livre de gordura, manchas ou pó) e em bom estado (boa manutenção);</li> <li>• Verificar se as paredes estejam limpas (livre de gordura, manchas ou pó) e em bom estado (boa manutenção);</li> </ul>	

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	<b>5. Há materiais ou produtos de limpeza à vista do cliente?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se não há nenhum produto de limpeza à vista do cliente.</li> </ul>	
	100 % de equipamentos	<b>6. O estado físico e o operacional de divisórias e gancho nas cabines estão adequados?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se as divisórias encontram-se limpas, em bom estado (livres de grafite) e se as portas fecham corretamente;</li> <li>• Checar se a sinalização esteja em boas condições, não danificadas;</li> <li>• Verificar se existe gancho limpo, totalmente fixos e em bom estado em cada cabine;</li> <li>• 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.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100 % de equipamentos</p>	<p><b>7. O estado físico e o operacional das pias e espelhos estão adequados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os lavatórios encontram-se limpos, livres de poças, manchas ou desgaste;</li> <li>• Checar se as torneiras estão fixas (sem movimento);</li> <li>• Verificar se as torneiras encontram-se opacas ou manchadas pela água;</li> <li>• Verificar se os espelhos encontram-se limpos, sem riscos, manchas ou trincados.</li> </ul>	
	<p>100 % de equipamentos</p>	<p><b>8. O estado físico e operacional das pias e espelhos está adequado?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os lavabos encontram-se limpos, livres de poças, manchas, batidas, desgaste;</li> <li>• Se as torneiras estejam fixas (sem movimento);</li> <li>• A superfície do lavabo não deve estar opaca ou manchada pela água;</li> <li>• Verificar se os espelhos encontram-se limpos, sem riscos, manchas ou trincados.</li> </ul>	
	<p>100% de equipamentos</p>	<p><b>9. A torneira tipo "push" possui a duração do jato de água de entre 6 a 10 segundos?</b>                  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><b>10. Há cheiros desagradáveis no toalete e o sistema de exaustão está funcionando corretamente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se a exaustão está funcionando corretamente; Verificar se há mau cheiro no ambiente e se as saída de ar estejam limpas.</li> </ul>	
	100 % lixeiras	<p><b>11. O estado físico e o operacional das lixeiras estão adequadas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpas por dentro e fora;</li> <li>• 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;</li> <li>• As lixeiras não devem estar lascadas, apresentando mau estado de uso.</li> </ul>	
	1	<p><b>12. A planilha de banheiros está sendo devidamente preenchida?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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);</li> <li>• Verificar se há registros nos livros dos banheiros com pelo menos um mês atrás, incluindo o dia da intervenção;</li> </ul>	

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

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

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

## 2.3. Controle de Salas

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100%</p>	<p><b>1. Tem pessoal qualificado designado para o controle de salas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se há funcionário para realizar o atendimento nos corredores a fim de recepcionar os clientes orientando - os a sala correspondente ao bilhete;</li> <li>• Verificar se há uma pessoa fixa no atendimento controlando o acesso as salas;</li> <li>• Os funcionários do Atendimento tem que trajar o uniforme de acordo com os critérios listados na ferramenta de PCA.</li> <li>• Não é permitido o uso de cadeiras ou bancos.</li> </ul>	
	<p>100%</p>	<p><b>2. O estado físico e o operacional do atendimento está adequado e a pessoa encarregada pelo atendimento conta com as ferramentas necessárias para executar o trabalho?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O atendimento deve ter:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sinopses (vigente);</li> <li>○ Programação (play list vigente);</li> <li>○ Caneta;</li> <li>○ Rádio;</li> <li>○ Material de limpeza (flanela e multiuso);</li> <li>○ Relógio fixo no pódio;</li> <li>○ Carimbo de verificado.</li> </ul> </li> <li>• Verificar se o Atendimento (pódio) encontra-se limpo, livre de manchas, arranhaduras, batidas, pintura adequada, com o decalque do logo "Cinépolis" em bom estado, sem objetos pessoais e/ou alimentos.</li> </ul>	

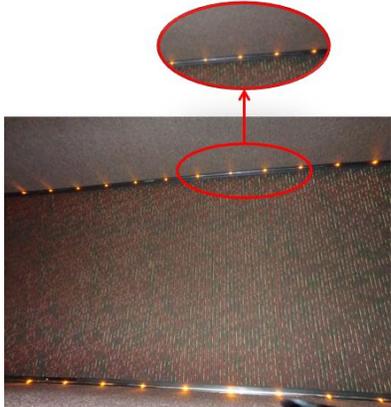
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que na portaria estejam identificados os espaços para colocar as contra senhas, por número de sala e que estejam preferentemente sinalizados.</li> </ul>	
	<p>100%</p>	<p><b>3. Os procedimentos para o controle de salas são aplicados corretamente bem como a verificação de documentos de meia entrada?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o responsável do atendimento tem conhecimento dos procedimentos de controle de salas, fazendo qualquer das seguintes perguntas: razões pelas quais o cliente pode mudar de sala:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Causas atribuídas a Cinépolis como: falhas de projeção, problemas com a lente, masking (tem por objetivo adequar a tela ao filme), legendas, obturação, entre outros;</li> </ul> </li> <li>• Verificar se o responsável do atendimento tem conhecimento das regras solicitando documento que permitiu a compra de meia entrada:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estudantes;</li> <li>○ Professores;</li> <li>○ Aposentados e pensionistas;</li> <li>○ Crianças de 3 a 12 anos;</li> <li>○ Existe liberação de meia entrada verificando a legislação local do Município ou Estado.</li> </ul> </li> </ul>	

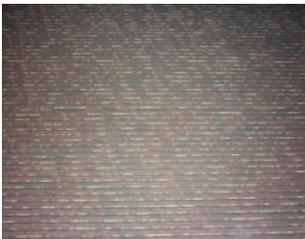
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100%</p>	<p><b>4. A planilha de controle e qualidade nas salas está devidamente preenchida?</b>  <b>Planilha de Supervisão de Funções:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preenchida e assinada (1 assinatura diária) pelo Supervisor/ Gerente do Turno;</li> <li>• O registro de supervisão de funções deve ser encaminhada pelo Supervisor;</li> <li>• Verificar se o registro de supervisão de funções é de total conhecimento do Supervisor:</li> <li>• O que é uma imagem fora de foco, desenquadrada, riscada, etc?</li> <li>• O registro deve estar numa pasta contendo pelo menos a informação do dia da intervenção e de um registro de um mês atrás.</li> </ul>	
	<p>Pelo menos 3 amostras</p>	<p><b>5. Os óculos 3D estão em boas condições para uso conforme o procedimento do processo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ter pelo menos 3 amostras de óculos 3D/IMAX verificando se eles estão: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sem riscos;</li> <li>○ Limpos;</li> <li>○ Sem gordura ou manchas;</li> <li>○ Acondicionados em uma embalagem corporativa;</li> <li>○ Embalagem selada (não grampeada).</li> </ul> </li> <li>• Conferir se os óculos estão sendo entregues no atendimento;</li> <li>• Verificar se as salas com projeção em 3D possuem funcionários para receber os óculos do cliente no término do filme;</li> </ul>	

---

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar se os óculos encontram-se jogados na caixa que armazena os óculos durante a entrega e recimento dos mesmos.</li></ul>	

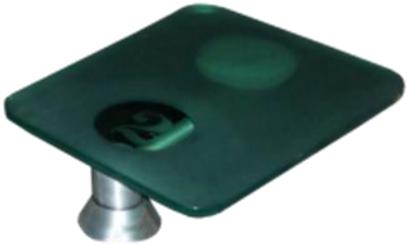
## 2.3. Salas

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

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p><b>3. O carpete de acesso, cortinas e degraus, encontram -se em bom estado físico e operacional?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o carpete de acesso às salas e cortinas estejam limpos, sem manchas, resíduos, chicletes, etc. Apresentando bom estado (não rasgado, desfiado, etc);</li> <li>• O carpete deve estar bem preso ao assoalho;</li> <li>• 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)</li> <li>• Verificar se os carpetes estejam secos e limpos utilizando o produto correspondente.</li> </ul>	
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p><b>4. As lixeiras contidas no interior das salas encontram-se em bom estado físico e operacional?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p><b>5. Há objetos, resíduos ou sujeira atrás das telas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se está limpo e livre de objetos a parte de trás das telas (não havendo lixeira e nem depósito).</li> </ul>	

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

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

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 fileiras por sala	<p><b>11. O piso paviflex encontra se em bom estado físico e operacional?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O rebite deve estar bem fixado ao assoalho. Limpo, livre de manchas, sujeira, chicletes, resíduos, pipocas, etc;</li> <li>• Verificar se as bases das poltronas, junção com o assoalho, estejam sem gordura, resíduos, sujeira, etc;</li> <li>• Verificar as fileiras da metade para cima.</li> </ul>	
	100%	<p><b>12. O estado de operação, manutenção e limpeza das mesas e abajures está adequado?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se todos os abajures estão funcionando e se as poltronas encontram-se conectadas bem como as mesas com as luminárias e que sua conexão esteja em paralelo com as luzes laterais;             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verificar o funcionamento correto da mesa: A mesa não gira sozinha (revisar se os chicotes e ligas estejam em bom estado e fixos para que ela não gire).</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100%	<p><b>13. O estado de operação e manutenção do botão, uma vez acionado, está acendendo a luz visando solicitação de atendimento?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se funciona corretamente e que estejam limpos, livres de resíduos, apresentando boa manutenção, ou seja, permitindo a solicitação do funcionário.</li> <li>• <b>Nota:</b> Se for encontrado uma só lâmpada queimada, será considerada penalização.</li> </ul>	
	100%	<p><b>14. A iluminação (tívolis, luzes de emergência e luzes laterais) e sinalização das salas encontram -se em bom estado físico e operacional?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o tivoli de acesso à sala e todos os degraus estejam funcionando; com alta intensidade de luz e completa;</li> <li>• Se uma parte do tivoli não está funcionando (acesso) ou danificada, é considerado penalização. Se estiver com baixa intensidade, é considerado em observação;</li> <li>• Verificar se não há cabos expostos nos acrílicos de numeração de letras e nas filas dos degraus;</li> <li>• Verificar se os circuitos das poltronas encontram-se independentes;</li> <li>• Verificar se os letreiros de "saída", "saída de emergência" e luminárias de emergência estejam limpos, em bom estado e operando 100%;</li> <li>• Verificar se as salas encontram-se apagadas/desligadas (iluminação e ar condicionado) em até 30 minutos</li> </ul>	

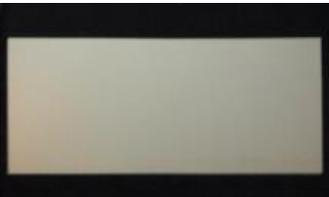
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<p>anterior a primeira sessão de cada sala, exceto se elas estiverem sendo limpas.</p>	
	<p>100%</p>	<p><b>15. A temperatura está dentro do nível de conforto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se a temperatura da sala apresenta 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;</li> <li>• Verificar se os exaustores de ar condicionado encontram-se limpos, sem pó e manchas.</li> </ul>	
	<p>100%</p>	<p><b>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?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o rádio no cinema encontra-se legível nas salas (com pelo menos 10 minutos antecedente a primeira sessão);</li> <li>• Verificar se o áudio do rádio no cinema seja suficiente para se entender nitidamente e permitir o diálogo entre as pessoas.</li> </ul>	

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

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 2 salas	<p><b>19. O masking funciona corretamente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde o início dos curtas e <i>trailers</i>;</li> <li>• Verificar se o <i>masking</i> funciona e esteja correto para o material em exibição (<i>scope o flat</i>);</li> <li>• Verificar se o funcionamento do <i>top masking</i> (sobe e desce) como o <i>side masking</i> (abra e feche) está aplicável;</li> <li>• 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.</li> </ul>	
	Pelo menos 2 salas	<p><b>20. A ordem de projeção (<i>trailers</i>, curta, pauta digital) está conforme as instruções?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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);</li> <li>• 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;</li> <li>• Respeitar a ordem enviada pelo dept. de MKT e Programação.</li> <li>• Respeitar a seguinte ordem de projeção:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pauta</li> <li>b) Trailers 35mm ou digital.</li> <li>c) Curta metragem corporativos 35mm ou digital.</li> <li>d) Cortinilhas 35mm ou digital.</li> <li>e) Filmes 35mm ou digital.</li> </ol> </li> </ul>	

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

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

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

## 2.4. Ponto de Venda

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

## 2.5. Defesa Civil

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

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

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Histórico de 3 meses de acordo com o calendário de visitas do fornecedor</p>	<p><b>6. O controle de pragas está válido e executado conforme o procedimento:</b>  <b>Verificar se:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Há uma documentação comprobatória mensal sobre a execução do serviço de desinsetização;</li> <li>• A lavagem dos artigos de limpeza está sendo realizado em lugares diferentes de onde se preparam os alimentos;</li> <li>• Revisar se os equipamentos como ferro de passar roupa, estufas, mesas de trabalho, etc. estejam limpos e higienizados;</li> <li>• 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.</li> </ul>	

## 2.6. POS

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

### 3. Pontos Críticos Técnica de Venda

## 3.1 Atendimento e Venda na sala

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 inícios de sessão	<p><b>1. Os Comandeiros entram na sala pelo menos 15 minutos antecedente ao início da sessão e se posicionam nas escadas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros entrem nas salas 15 minutos antes de iniciar a sessão;</li> <li>• Os Comandeiros devem se colocar ao longo da sala, nas escadas;</li> <li>• Os Comandeiros deve realizar seu trabalho de atendimento e vendas até 20 minutos depois de ter iniciado a sessão ou quando as luzes e luminárias da sala tenham sido totalmente apagadas.</li> </ul>	
	3 inícios de sessão	<p><b>2. Os Comandeiros se aproximam aos clientes que não fizeram pedido e oferecem produtos, entregando inclusive, o cardápio nas mãos do cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros cumprem em: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aproximar-se do cliente;</li> <li>○ Cumprimentar o cliente;</li> <li>○ Entregar o cardápio;</li> <li>○ Oferecer Serviço de RSP.</li> <li>○ Entregar o cardápio quando houver pouco movimento. Quando o número de clientes permitir (entre 15 % e 20 % da capacidade da sala).</li> <li>○ Se não houver tratado previamente com o cliente, explique-lhe que quando desejar algo, é necessário acionar o botão ao lado da poltrona para solicitar atendimento à ele.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 inícios de sessão	<p><b>3. Ao anotar o pedido do cliente, o Comandeiro fez contato visual, ajoelhou -se diante ao cleinte, sorriu, fez saudação com o procedimento correto e demonstrou alguma sugestão de pedido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente no Guia Rápido.</li> </ul> <p>Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar o atendimento e a técnica de venda do funcionário.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cumprimetar o cliente quando quando ele acionar o atendimento;</li> <li>○ Informar as promoções vigentes;</li> <li>• Verificar ao efetuar a venda, se o Comandeiro procedeu da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aproximou -se do cliente assim que ele o solicitou (acendendo a luz);</li> <li>○ Se ajoelhou em frente ao cliente;</li> <li>○ Mencionou alguma promoção vigente ou as recomendações do mural exposto na Cozinha.</li> </ul> </li> </ul>	
	3 inícios de sessão	<p><b>4. O Comandeiro maximizou o pedido do cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido:</li> </ul> <p>Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar a técnica de venda do funcionário.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pegar a ordem e maximizá-la;</li> <li>○ Registrar a ordem;</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar ao realizar a venda, se o Comandheiro procedeu da seguinte forma:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mencionou se houve alguma promoção vigente ou as recomendações do mural;</li> <li>○ Se o Comandheiro ofereceu produtos extra ou aumentou o tamanho das bebidas e pipocas, caso o cliente tenha pedido tamanho menor;</li> <li>○ Enquanto maximiza, registrava o pedido no PDA Ipod.</li> </ul> </li> </ul>	
	3 inícios de sessão	<p><b>5. O Comandheiro confirmou o pedido em voz alta, valor a ser pago, realizou a cobrança, mencionou o valor recebido e verificou a originalidade da cédula?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandheiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido: Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar a técnica de venda do funcionário.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Confirmar a ordem repetindo cada um dos produtos registrados no PDA e solicitados pelo cliente;</li> </ul> </li> <li>• Verificar se os Comandheiros procedem:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Indicar o valor a pagar;</li> <li>○ Registrar a localização onde o cliente senta;</li> <li>○ Confirmar e mencionar o valor recebido em espécie.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 inícios de sessão	<p><b>6. O Comandheiro entregou o troco confirmando em voz alta, entregou o voucher (pagamento com cartão) e se despediu do cliente com o procedimento correto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar se os Comandeiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido: Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar a entrega do comprovante de venda.</li><li>○ Entregar o voucher ao cliente (se aplicado);</li><li>○ Entregar o troco mencionando a quantidade em espécie;</li><li>○ Despediu-se do cliente corretamente.</li></ul>	

## 3.2 Venda RSP Lobby

	<p>3 vendas</p>	<p><b>1. Os Comandeiros se aproximam dos clientes que não fizeram pedido e oferecem algum dos produtos, entregando o cardápio nas mãos do cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verificar se os Comandeiros cumprem:</li> <li>○ Aproximar-se do cliente;</li> <li>○ Cumprimentar o cliente;</li> <li>○ Entregar o cardápio;</li> <li>○ Oferecer Serviço de RSP;</li> <li>○ Entregar o cardápio quando houver pouco movimento. Quando o número de clientes permitir (entre 15 % e 20 % da capacidade da sala).</li> <li>○ Se não houver tratado previamente com o cliente, explique-lhe que quando desejar algo, é necessário acionar o botão ao lado da poltrona para solicitar atendimento à ele.</li> </ul>	
	<p>3 vendas</p>	<p><b>2. Ao anotar o pedido do cliente, o Comandeiro fez contato visual, sorriu e fez saudação com o procedimento correto e fez alguma sugestão de pedido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido. Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar o atendimento e a técnica de venda do funcionário.</li> <li>○ Cumprimentar o cliente quando acender a luz;</li> <li>○ Informar as promoções vigentes;</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mencionar a promoção vigente ou as recomendações do mural.</li> </ul>	
	3 vendas	<p><b>3. O Comandheiro maximizou o pedido do cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido. Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar a técnica de venda do funcionário.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pegar a ordem e maximizá-la;</li> <li>○ Registrar a ordem;</li> <li>○ Mencionar a promoção vigente ou as recomendações do mural;</li> <li>○ Se o Comandeiro ofereceu os produtos extra ou aumentou o tamanho das bebidas e pipocas, caso o cliente tenha pedido o tamanho menor;</li> <li>○ Enquanto maximiza, registrar o pedido no PDA Ipod.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 vendas	<p><b>4. O Comandheiro confirmou o pedido em voz alta, valor a ser pago, realizou a cobrança, mencionou o valor recebido e verificou a originalidade da cédula?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido: Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar a técnica de venda do funcionário. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Confirmar a ordem repetindo cada um dos produtos registrados no PDA e solicitados pelo cliente;</li> </ul> </li> <li>• Verificar se os Comandeiros procedem: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Indicar o valor a pagar;</li> <li>○ Registrar a localização onde o cliente senta;</li> <li>○ Confirmar e mencionar o valor recebido em espécie.</li> </ul> </li> </ul>	
	3 vendas	<p><b>7. O Comandeiro entregou o troco confirmando em voz alta, entregou o voucher (pagamento com cartão) e se despediu do cliente com o procedimento correto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido: Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar a entrega do comprovante de venda. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entregar o voucher ao cliente (se aplicado);</li> <li>○ Entregar o troco mencionando a quantidade em espécie;</li> <li>○ Despediu-se do cliente corretamente.</li> </ul> </li> </ul>	

## 3.3 Venda no Ponto de Venda

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 vendas	<p><b>1. O operador fez contato visual com o cliente, sorriu, fez a saudação com o procedimento correto e demonstrou alguma sugestão de pedido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o Operador realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cumprimentar o cliente;</li> <li>○ Realizar contato visual e sorrir.</li> </ul> </li> </ul>	
	3 vendas	<p><b>2. O Operador maximizou o pedido do cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Operadores realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tomar o pedido e maximizá-lo;</li> <li>○ Mencionar a promoção vigente ou as recomendações do quadro.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 vendas	<p><b>3. O vendedor confirmou o pedido em voz alta, valor a ser pago, realizou a cobrança, mencionou o valor recebido e verificou a originalidade da cédula?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Operadores realizam as vendas seguindo o procedimento definido. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registrar o pedido;</li> <li>○ Confirmar o pedido, mencionando todos os produtos registrados;</li> <li>○ Indicar o valor a pagar;</li> <li>○ Confirmar e mencionar o valor recebido em espécie.</li> </ul> </li> </ul>	
	3 vendas	<p><b>4. O Operador entregou o troco confirmando em voz alta, entregou o voucher (pagamento com cartão) e se despediu do cliente com o procedimento correto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Operadores realizam as vendas seguindo o procedimento definido. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Indicar o valor a pagar;</li> <li>○ Despediu-se do cliente corretamente.</li> </ul> </li> </ul>	

## 3.4 Entrega RSP

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 Vales de produto	<p><b>1. A impressão do cupom fiscal está de acordo com o processo definido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o Responsável da mesa de pedidos procedeu da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Selecionou o botão de "Recolhido" para realizar a impressão do Vale de Produto;</li> <li>○ Designou vale do produto a um corredor;</li> </ul> </li> <li>• Verificar se a mesa de pedidos imprimiu os vales de produto por ordem completa;</li> <li>• Verificar se o cupom fiscal foram impressos e entregue junto com o pedido completo do cliente.</li> </ul>	
	2 formas de pedido	<p><b>2. A montagem do pedido se realizou de acordo com o processo definido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o Responsável de montar o pedido procedeu da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Utilizou uma bandeja limpa;</li> <li>○ Revisou os alimentos conforme o pedido no vale de produto;</li> <li>○ Pegou o pedido e verificou se o número coincide com o do vale de produto;</li> <li>○ Recolheu os produtos (bebidas, snacks e restante dos produtos);</li> <li>○ Colocou os complementos como maionese, molho, ketchup, mostarda, canudos, guardanapos, talheres.</li> <li>○ Verificou se a bandeja para a entrega dos produtos esteja limpa; livre de manchas, derramamentos.</li> <li>○ Verificou se o pedido tem especificações especiais;</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"><li>○ Recolheu os produtos na ordem de cada um dos centros de produção;</li><li>○ Verificou se o preparador de alimentos colocou o pedido de produção no porta avisos;</li><li>○ Verificou se a sala, fileira e poltrona do cliente conforme descrito no vale do produto;</li><li>○ Não tocou em nenhum momento da entrega do pedido nos talheres, copos, xícaras, pratos, canudos que possa estar em contato com os alimentos.</li></ul>	

	3 entregas em cada início de sessão	<p><b>3. A entrega do pedido na sala se realizou no tempo estabelecido e de maneira correta?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar se os Corredores realizam as vendas seguindo o procedimento definido. Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente a fim de verificar se o funcionário procede da seguinte maneira:</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Dirigir-se ao cliente;</li><li>○ Cumprimentar o cliente;</li><li>○ Entregar pedido e complementos;</li><li>○ Confirmar a entrega;</li><li>○ Despedir-se do cliente;</li><li>○ Verificar no vale de produto o local de entrega (mesa);</li><li>○ Cuidar da apresentação dos produtos no momento de entregar o pedido;</li><li>○ Perguntar se o pedido está completo;</li><li>○ Diga ao cliente "Obrigada".</li></ul>	
---	-------------------------------------	---	---

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Regressar a mesa de pedidos.</li> <li>● Quando não houver sistema, proceder da seguinte maneira:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verificar no vale de produto, o local da entrega (mesa);</li> <li>○ Cuidar da apresentação dos produtos no momento de entrega do pedido;</li> <li>○ Perguntar se o pedido está completo;</li> <li>○ Solicitar ao cliente, a comanda manual branca e realizar um corte no canto da mesma para confirmar a entrega.</li> <li>○ Diga ao cliente "Obrigada".</li> <li>○ Regressar a mesa de pedidos.</li> </ul> </li> </ul>	
	3 entregas	<p><b>4. A entrega do pedido no lobby se realizou no tempo estabelecido e de maneira correta?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Verificar se os Corredores realizam as entregas seguindo o procedimento definido. Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente a fim de verificar se o funcionário procede da seguinte maneira:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dirigir-se ao cliente;</li> <li>○ Cumprimentar o cliente;</li> <li>○ Entregar pedido e complementos;</li> <li>○ Confirmar a entrega;</li> <li>○ Despedir-se do cliente;</li> </ul> </li> <li>● Verificar ao entregar o pedido, se o corredor procede da seguinte maneira:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verificar no vale de produto, o local de entrega (mesa);</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"><li>○ Cuidar da apresentação dos produtos no momento de entregar o pedido;</li><li>○ Perguntar se o pedido está completo;</li><li>○ Diga ao cliente "Obrigada e divirta-se", fazendo contato com o cliente e sorrindo.</li><li>○ Regressae a mesa de pedidos.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>● Quando não houver sistema, proceder da seguinte maneira:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Verificar no vale de produto, o local de entrega (mesa);</li><li>○ Cuidar da apresentação dos produtos no momento de entregar do pedido;</li><li>○ Perguntar se o pedido está completo;</li><li>○ Solicitar ao cliente, a Comanda manual branca e realize um corte no canto da mesma para confirmar a entrega.</li><li>○ Diga ao cliente "Obrigada e divirta-se", fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.</li><li>○ Regressar a mesa de pedidos.</li></ul></li></ul>	

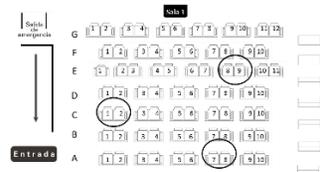
## 3.5 Controle Venda

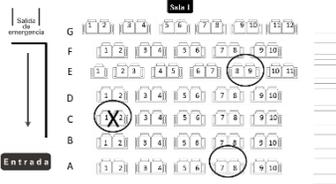
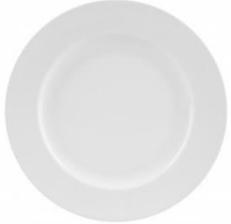
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	2 saques	<p><b>1. A sangria no caixa dos comandeiros se realizou de acordo com o procedimento definido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o Comandeiro conte o dinheiro que for sacar. <b>Nota:</b> Os saques de dinheiro devem ser no máximo de R\$ 1200,00 (deve ser realizado pelo menos um saque durante o dia).</li> <li>• Verificar que o Supervisor ou Gerente em turno a quem seja entregue o dinheiro do saque <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comprove que a quantidade indicada pelo Comandeiro seja a mesma da que ele conte.</li> <li>○ Registre corretamente o saque do dinheiro.</li> </ul> </li> <li>• Verificar que existam comprovantes impressos dos saques em dinheiro e que estejam assinados pelo Vendedor e pelo Supervisor ou Gerente em turno.</li> </ul>	
	2 saques	<p><b>2. A sangria se realizou de acordo com o procedimento definido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se colocou o letreiro de "Caixa fechado" sobre o balcão;</li> <li>• Verificar se o responsável pelo turno ou pela área de Valores contou o montante que pretende retirar; <b>Nota:</b> Os saques em espécie devem ser no máximo R\$ 1.200,00 (deve ser realizado pelo menos um saque durante o dia).</li> <li>• Verificar se o responsável pelo turno ou pela área de Valores a quem seja entregue o dinheiro do saque: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comprovar se a quantidade indicada no sistema seja a mesma que ele contou;</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registrar corretamente no sistema vigente o saque em espécie;</li> <li>○ Verificar se existem comprovantes impressos dos saques em dinheiro e que estejam assinados pelo Operador e pelo responsável pelo turno ou pela área de Valores.</li> </ul>	
	1 fechamento de turno	<p><b>3. O fechamento dos caixas se realizou conforme os processos definidos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir se o Operador contou o dinheiro gerado durante a venda na frente do responsável pelo turno ou pela área de Valores;</li> <li>• Verificar se o Operador entregou o total do dinheiro ao responsável pelo turno ou pela área de Valores;</li> <li>• Verificar se o Operador aguardou na gerência para que o responsável pelo turno ou pela área de Valores realize a conciliação.</li> </ul>	
	1 fechamento de turno	<p><b>4. O fechamento dos caixas dos comandeiros se realizou de acordo com os processos definidos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir se o Operador contou o dinheiro gerado durante a venda na frente do responsável pelo turno ou pela área de Valores;</li> <li>• Verificar se o Operador entregou o total do dinheiro ao responsável pelo turno ou pela área de Valores;</li> <li>• Verificar se o Operador aguardou na gerência para que o responsável pelo turno ou pela área de Valores realize a conciliação.</li> </ul>	

## 3.6 Supervisão de Venda na sala

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 inícios de sessão	<p><b>1. Existem Comandeiros suficiente por sessão para atender os clientes?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Em alta temporada deve ser escalado um Comandeiro para cada 15 clientes, enquanto que em baixa temporada, a proporção é de um Comandeiro para cada 20 clientes.</li> </ul>	
	3 inícios de sessão	<p><b>2. A temperatura está dentro do considerado: confortável?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conferir se o responsável de RSP verificou 20 minutos antecedente ao início das sessões, a temperatura da sala. Ela estava entre 22 °C e 25 °C. Em caso de ar condicionado automatizado, deve apresentar uma temperatura de 23 °C.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 inícios de sessão	<p><b>3. As salas são abertas aos clientes no tempo definido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar se o responsável de RSP revisou se as salas ficaram disponíveis para os clientes 20 minutos antecedente ao início da sessão.</li> </ul>	
	Mapa de 3 inícios de sessão	<p><b>4. Estão marcados os lugares dos clientes no mapa das poltronas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar se no mapa das poltronas, elas estejam marcadas a localização dos clientes com um círculo.</li> </ul>	
	3 inícios de sessão	<p><b>5. Os comandeiros são avisados sobre as poltronas que estão sem pedido anotado?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar se o responsável de RSP esteja enviando os Comandeiros às poltronas que estejam registradas sem ordem.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>3 inícios de sessão</p>	<p><b>6. Estão marcados os clientes que já receberam o pedido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se há X no mapa de poltronas daqueles clientes que receberam o seu pedido.</li> </ul>	
	<p>10 % das louças</p>	<p><b>7. O estado físico e de operação das louças está correto, de acordo com os critérios definidos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se as louças estejam em bom estado, limpas, não quebradas e nem lascadas.</li> </ul>	
	<p>3 entregas</p>	<p><b>8. O Corredor entregou o pedido e o cupom fiscal ao cliente de forma correta e de acordo com os critérios definidos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o Corredor entregou a ordem de compra do cliente de forma correta e que coincida com o solicitado;</li> <li>• Verificar ao efetuar a entrega, se o Corredor procedeu da seguinte maneira:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se aproximou ao cliente conforme procedimento definido;</li> <li>○ Ficou agachado na frente dele.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	1 livro	<p><b>9. É avisado ao funcionário da Manutenção, os problemas detectados na sala durante a venda?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se informou de imediato as falhas detectadas nas salas.</li> </ul>	
	3 inícios de sessão	<p><b>10. Os abajures se apagam no início do Cineminuto Corporativo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se a luz é apagada no início do curta corporativo.</li> </ul>	
	3 sessões	<p><b>11. Os abajures acendem no início dos créditos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se a luz é acessa ao iniciar os créditos.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Formato de SVS de 3 inícios de sessão</p>	<p><b>12. Existe um monitoramento do ticket médio por sessão?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar durante o tempo de venda de uma das sessões, se o responsável de RSP solicitou a cada um de seus Comandeiros quatro vouchers de venda para monitorar o indicador da média de ticket.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> No mapa de salas deve estar registrado só um dos quatro vouchers de venda. Este registro serve para dar seguimento aos tempos de entrega.</p>	
	<p>Informação do dia anterior</p>	<p><b>13. O quadro de percapita está atualizado na mesa de ordens?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar diariamente se está sendo atualizada a informação do mural (meta diária percapita, meta trimestral, alcance, meta ticket médio, melhor garçom e o montante vendido).</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Pelo menos deve ser encontrada a informação do dia da intervenção assim como do dia anterior.</p>	

## 3.7 Bilheteria

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 vendas	<p><b>1. O empregado da Bilheteria fez o contato visual com o cliente e o cumprimentou corretamente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o Operador:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizou contato visual com o cliente;</li> <li>○ Cumprimentou o cliente com o script correto: "Bom dia, tarde, noite. Bem vindo a Cinépolis".</li> </ul> </li> </ul>	
	3 vendas	<p><b>2. O funcionário da Bilheteria ofereceu ao cliente, a informação necessária, conforme o que foi mencionado pelo cliente (horário, filme, recomendação)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependendo do que o cliente mencionar, realizar o seguinte:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O Cliente solicita o filme e a sessão. Marcar o que o cliente pediu;</li> <li>○ O Cliente solicita o filme sem horário. Dizer: "Nós temos Sr(a) nos horários (as xxx horas) nas salas (mencionar os tipos de salas);</li> <li>○ O 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);</li> <li>○ O Cliente solicita recomendações do filme. Dizer: "As estréias da semana são: "O(s) filme(s) xxxx".</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 vendas	<p><b>3. No caso de contar com serviço de poltrona numerada, o funcionário da Bilheteria indicou claramente a localização da tela, quais eram os lugares livres indicados pelo sistema?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dizer ao cliente: “A tela se encontra na parte superior, os lugares disponíveis neste momento são os verdes”;</li><li>• Se o cliente solicitar trocar do(s) lugar(es), realizar o procedimento.</li></ul>	

	3 vendas	<p><b>4. O empregado confirmou o montante a pagar, fez a cobrança, mencionando a quantidade de dinheiro recebido, deixando - o à vista do cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar se o funcionário:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Confirmou o montante a pagar;</li><li>○ Mencionou a quantidade em espécie recebido;</li><li>○ Deixe o dinheiro à vista do cliente.</li></ul></li><li>• Dependendo da forma de pagamento, realizar o seguinte<ul style="list-style-type: none"><li>○ Dinheiro: “Recibo \$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.</li><li>○ Cartão de crédito ou débito: Dizer: “Sr(a) favor inserir o cartão no pinpad. Se o cartão for sem chip, dizer: “Você poderia me apresentar seu documento de identificação, por favor?”, e posteriormente: “Sua assinatura no cupom de pagamento, por favor”. Revisar se as assinaturas do cartão, o <i>voucher</i> e o documento de identificação coincidem.</li></ul></li></ul>	
---	----------	---	---

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 vendas	<p><b>5. A cortesia encontra-se vigente bem como carimbada como cancelada e solicitou ao cliente a assinatura na Planilha de Controle de cortesias?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar a vigência da cortesia certificando se ela encontra-se dentro do prazo de validade;</li> <li>• Validar se ela está carimbada contendo o carimbo de cancelado;</li> <li>• Validar se o cliente assinou a Planilha de Controle de cortesia contido no caixa.</li> </ul>	
	3 vendas	<p><b>6. Ao realizar a cobrança, o funcionário aplicou as medidas de segurança vigentes?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir se o funcionário: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aplicou as medidas de segurança vigente no momento de realizar a cobrança;</li> </ul> </li> <li>• Pagamento em dinheiro: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> </ul> </li> </ul>	
	3 vendas	<p><b>7. O empregado confirmou horário, sala, número de bilhetes e coordenadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar ao entregar os ingressos para o cliente, se o funcionário informou a quantidade de ingressos e sinalizou com caneta marca texto ou com caneta, horário, sala e poltronas escolhidas pelo cliente.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 vendas	<p><b>8. O funcionário entregou o ticket de venda, voucher (pagamento com cartão) e o troco (em espécie) e despediu-se do cliente com o procedimento correto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o funcionário entregou ao cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O ticket de venda mencionando a sala, o horário, poltrona e filme;</li> <li>○ Troco em espécie ou o voucher para o cliente;</li> <li>○ Despediu -se do cliente com o script correto.</li> </ul> </li> </ul>	
	Uma revisão	<p><b>9. Os saques de dinheiro são realizados no máximo 3 minutos e por montante que não superem R\$ 1200,00?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os saques em dinheiro são realizados no máximo em 3 minutos;</li> <li>• Verificar se os saques não excedam R\$ 1.200,00 e se o funcionário e o responsável pelo turno ou pela área de Valores assinaram o comprovante de saque.</li> </ul>	

	Uma revisão	<p><b>10. Há pontos de venda suficiente para satisfazer a demanda?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Em alta temporada deve conter todos os PV abertos;</li><li>• Em baixa temporada não deve ter mais do que cinco clientes na fila.</li></ul>	
---	-------------	---	---

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Uma revisão	<p><b>11. O funcionário tem troco suficiente para operar e em caso de solicitação de troco foi entregue em cinco minutos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validar se o responsável pela área de Valores entregou no ponto de venda, o troco solicitado em no máximo 5 minutos.</li> </ul>	
	Toda a área	<p><b>12. Todos os acessórios necessários para a venda estão em boas condições físicas e funcionando?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar se os acessórios (carimbos, grampeador, caneta, etc) estejam em boas condições de uso e funcionando.</li> </ul>	
	Ao menos 1 troca de turno	<p><b>13. A troca de turno foi realizada em menos de 5 minutos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Na troca de turno verificar se: <ul style="list-style-type: none"> <li>O Operador que realizou o fechamento recolheu todo o efetivo e documentos; dirigiu-se à sala de contagem (pré-valores), acompanhado pelo responsável pela área de Valores;</li> <li>Se o Operador que entrou no lugar, organizou o caixa, inserindo o efetivo e os documentos de maneira organizada;</li> </ul> </li> <li>Se o responsável pela área de Valores realizou a conferência do caixa que fechou na sala de pré-valores e se o funcionário acompanhou todo o processo, assinando o comprovante que o sistema emitiu no final do fechamento.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100 % de Equipamentos	<p><b>14. O estado físico e operacional dos equipamentos e suprimentos (POS, gaveta, impressora) da Bilheteria estão adequados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir se o equipamento de computação (POS) se encontra limpo, em bom estado e pronto para operar;</li> <li>• Conferir se o cabeamento não se encontra à vista do cliente e que esteja limpo e organizado;</li> <li>• Revisar se a área onde se encontra a gaveta encontra-se limpa e livre de objetos alheios a área.</li> </ul> <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>	
	Todos os menus e telas	<p><b>15. O estado físico, operacional e a ordem dos menus e/a tela plasma de bilheteria estão corretos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir se os menus exibem os horários atuais e oficiais (sem alterações), que estejam limpos (frente, atrás e interior);</li> <li>• 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;</li> <li>• 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;</li> <li>• As telas de plasma devem estar limpas e em funcionamento, exibindo informação de promoções e produtos corretos (conferir preços) e vigentes.</li> </ul>	

## 4. Tabela de Mudanças

Revisão	Descrição de mudanças	Data
00		

## 5. Documentos de Referência

Documento vigente	Chave