



PONTOS CRÍTICOS OPERATIVO

Procedimentos Operativo
BRA-VIP-PO-PCO-01

CINÉPOLIS

Revisão: 09 de outubro de 2018

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 expreso por escrito fins e Cinépolis.

Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Carbondale, S.L. Co. (“Scanton US” o “Carbondale”), y su grupo, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo, y que han sido compilados para uso exclusivo de las filiales del grupo (y, en particular, de algunos de sus empleados y directivos), con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio del grupo a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es, por consiguiente, estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

En este documento y sus anexos tendrá la consideración de “**Información Confidencial**” toda documentación e información (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo), proporcionada de cualquier forma (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento, ya sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento o sus anexos, que no esté disponible públicamente, relativa a Carbondale, a cualquier sociedad de su grupo, o a cualquier persona relacionada con las mismas, incluyendo, sin limitación: información científica, técnica o arquitectónica; información relativa al negocio actual o futuro, experiencia comercial y planes de comercialización, incluyendo, pero no limitada a, información financiera, términos contractuales o información y datos de clientes; diseños, dibujos, muestras, programas de computadora y software; costos e información de precios; y identificación de personal u otros recursos para su posible uso comercial. En particular, será Información Confidencial toda documentación e información: (i) marcada como tal; (ii) identificada por Carbondale o su personal, bien de forma escrita o bien de forma verbal, como Información Confidencial; (iii) que tenga valor comercial; (iv) que no sea conocida a nivel general en el mercado o la industria; o (v) que por su naturaleza o por las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como tal.

Los destinatarios de este documento y sus anexos se comprometen a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial y a no la comunicarla ni revelarla directa ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a ninguna otra persona física o jurídica (con la única excepción de aquellos miembros del personal de Carbondale que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Carbondale. La revelación, distribución, transmisión electrónica o copia de la Información Confidencial queda estrictamente prohibida. Los destinatarios de este documento y sus anexos acuerdan no duplicar, distribuir o revelar su contenido a través de ningún medio.

Carbondale, S.L. Co.

Índice

1. Descrição do Processo	4
2. Pontos Críticos	7
2.1. Lobby e Corredores	8
2.2. Banheiros	17
2.3. Controle de Salas	26
2.4. Salas	31
2.5. Ponto de Venda	44
2.6. Defesa civil	46
2.7. POS	50
3. Tabela de Mudanças	52
4. Documentos de Referência	54

1. Descrição do Processo

DOCUMENTO DE REVISÃO

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 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:




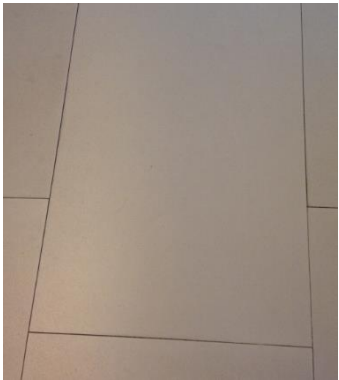
	Verificação visual.
	Verificação oral.
	Verificação auditiva.




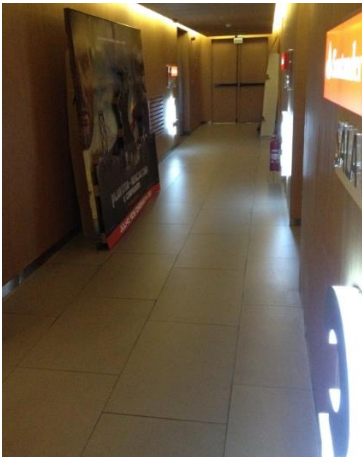
¹ Em caso que comprove-se que esta ferramenta de auditoria não se aplica de forma correta, acionar as pessoas envolvidas através de uma ata administrativa ou penalização de sua compensação econômica variável.





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





2. Pontos Críticos


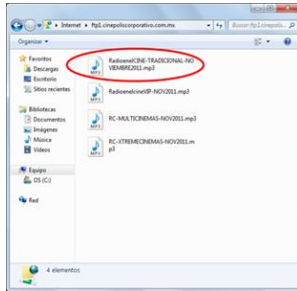
2.1. Lobby e Corredores


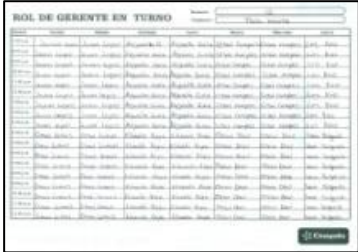


Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100 % dos disponíveis no lobby e corredores	<p>1. O estado físico dos organizadores de fila estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os organizadores de fila estejam: <ul style="list-style-type: none"> ○ Limpos; ○ Em bom estado (sem batidas, amassados, quebrados, oxidados ou riscados); ○ Decalque na parte superior. • Verificar se os tensores 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. 	
	Toda a área	<p>2. 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"> • Verificar se há um menu por mesa; • 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). 	
	<p>1</p>	<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. 	


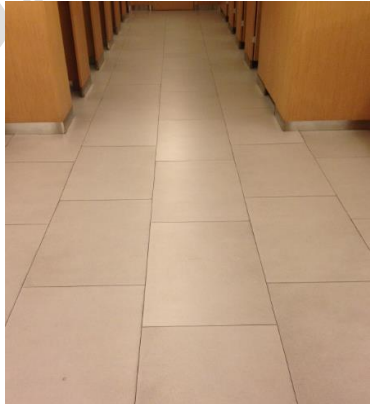


Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>1</p>	<p>10. A pessoa presente encarregada da operação é a mesma contida na lista de presença da gerência?</p> <p>Todas as áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se existe uma pessoa responsável pela operação (deve estar presente, não 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>	




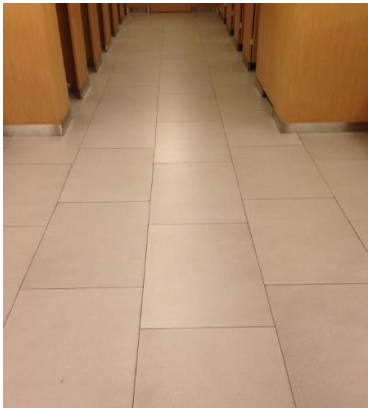
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100 %</p>	<p>12. A iluminação das caixas de luz do lobby e corredores cumpre com os critérios estabelecidos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se as caixas de luz estejam limpas (frente: vidro, lados, parte superior e inferior), livres 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 led 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. 	







2.2. Banheiros







DOCUMENTO DE REVISÃO





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Toda a área</p>	<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. 	
	<p>100 % de equipamentos</p>	<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 manutenção); 	





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	5. Há materiais ou produtos de limpeza à vista do cliente? <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se não há nenhum produto de limpeza à vista do cliente. 	
	100 % de equipamentos	6. O estado físico e o operacional de divisórias e gancho nas cabines estão adequados? <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
	<p>100 % de equipamentos</p>	<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. 	
	<p>100 % de equipamentos</p>	<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. 	
	<p>100% de equipamentos</p>	<p>9. A torneira tipo "push" possui a duração do jato de água de entre 6 a 10 segundos? 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 toalete 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. 	
	<p>100 % equipamentos</p>	<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. 	
	<p>100 % equipamentos</p>	<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
	<p>100 % equipamentos</p>	<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. 	
	<p>100 % equipamentos</p>	<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). 	
	<p>Toda a área</p>	<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. 	

2.3. Controle de Salas

DOCUMENTO DE REVISÃO

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100%</p>	<p>1. Tem pessoal qualificado designado para o controle de salas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se há funcionário para realizar o atendimento nos corredores a fim de recepcionar os clientes orientando - os a sala correspondente ao bilhete; • Verificar se há uma pessoa fixa no atendimento controlando o acesso as salas; • Os funcionários do Atendimento tem que trajar o uniforme de acordo com os critérios listados na ferramenta de PCA. • Não é permitido o uso de cadeiras ou bancos. 	
	<p>100%</p>	<p>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?</p> <ul style="list-style-type: none"> • O atendimento deve ter: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sinopses (vigente); ○ Programação (play list vigente); ○ Caneta; ○ Rádio; ○ Material de limpeza (flanela e multiuso); ○ Relógio fixo no pódio; ○ Carimbo de verificado. • 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. 	




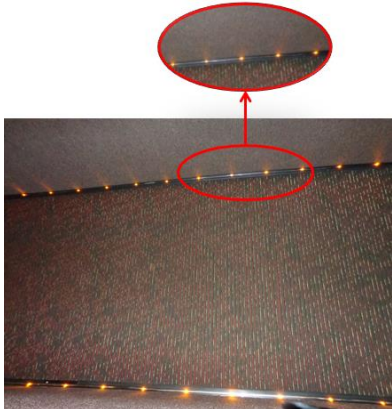
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que na portaria estejam identificados os espaços para colocar as contra senhas, por número de sala e que estejam preferentemente sinalizados. 	
	<p>100%</p>	<p>3. Os procedimentos para o controle de salas são aplicados corretamente bem como a verificação de documentos de meia entrada?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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"> ○ 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; • 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"> ○ Estudantes; ○ Professores; ○ Aposentados e pensionistas; ○ Crianças de 3 a 12 anos; ○ Existe liberação de meia entrada verificando a legislação local do Município ou Estado. 	


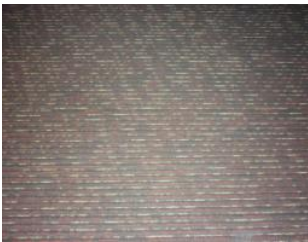




Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100%</p>	<p>4. A planilha de controle e qualidade nas salas está devidamente preenchida? Planilha de Supervisão de Funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preenchida e assinada (1 assinatura diária) pelo Supervisor/ Gerente do Turno; • O registro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






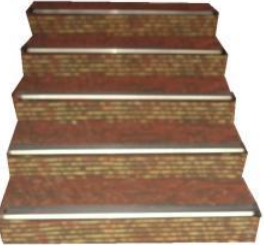
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none">• Verificar se os óculos encontram-se jogados na caixa que armazena os óculos durante a entrega e recimento dos mesmos.	





2.3. Salas




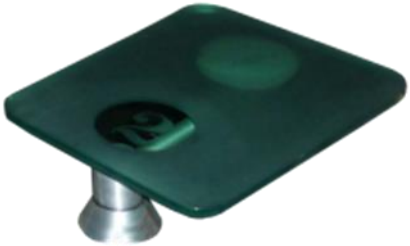
DOCUMENTO DE REVISÃO





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 (tivolis) 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). 	




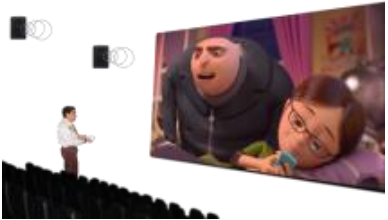
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p>6. Percebe-se dentro das salas um cheiro agradável (neutro)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o cheiro da sala está agradável (não exalando sujeira, lixo ou umidade). 	
	<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>12. O estado de operação, manutenção e limpeza das mesas e abajures está adequado?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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"> ○ 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). 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100%</p>	<p>13. O estado de operação e manutenção do botão, uma vez acionado, está acendendo a luz visando solicitação de atendimento?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se funciona corretamente e que estejam limpos, livres de resíduos, apresentando boa manutenção, ou seja, permitindo a solicitação do funcionário. • Nota: Se for encontrado uma só lâmpada queimada, será considerada penalização. 	
	<p>100%</p>	<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>antecedente 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 <i>side masking</i> (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: <ol 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
	<p>100%</p>	<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. 	
	<p>Pelo menos uma saída de sala</p>	<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.	





2.4. Ponto de Venda



DOCUMENTO DE REVISÃO

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. 	

2.5. 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. 	

2.6. POS

DOCUMENTO DE REVISÃO

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.	

3. Tabela de Mudanças

DOCUMENTO DE REVISÃO

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

DOCUMENTO DE REVISÃO

4. Documentos de Referência

Documento vigente	Chave

DOCUMENTO DE REVISÃO