

cinépolis

**PONTOS CRÍTICOS
PRÉ OPERATIVO**

Procedimentos Operativo
BRA-TRA-PO-PREOP-00

CINÉPOLIS

Revisão: 13 de setembro de 2019.

Anula e substitui: Nenhum.

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

Cláusula de Confidencialidade

Este documento e seus anexos contêm informações estratégica de negócios, assuntos comerciais e know-how geral de Carbondale, S.L. Co. ("Scanton US" ou "Carbondale"), e compilaram para o uso exclusivo de subsidiárias do grupo com o objetivo de garantir e aumentar a rentabilidade e o benefício do grupo no longo prazo. O conteúdo deste documento e seus anexos é, portanto, estritamente confidencial e para uso exclusivo de seus destinatários.

Este documento e seus anexos são "Informações Confidenciais" (econômico, financeiro, técnico, comercial e/ou estratégico), fornecido em qualquer forma (oral, escrita ou qualquer tipo de apoio) e a qualquer momento, antes ou depois da data deste documento ou seus anexos que não está disponível ao público Carbondale, empresa do seu grupo ou qualquer pessoa a ele vinculada incluindo sem limitação: informações científicas, técnicas ou arquitetônicas; informações sobre o negócio atual ou futuro, experiência de negócios e planos de marketing, incluindo mas não limitado a termos contratuais financeiras ou informações e dados dos clientes; desenhos, amostras, programas de computador e software; custos e informações sobre preços; e identificação pessoal ou outros recursos para possível uso comercial. Em particular, toda a documentação e informação será confidencial: (i) marcada como tal; (ii) identificado por Carbondale ou seu pessoal, por escrito ou verbalmente, como informação confidencial; (iii) que tenha valor comercial; (iv) que geralmente não é conhecido no mercado ou na indústria; ou (v) que, pela sua natureza ou pelas circunstâncias em que a divulgação ocorre, deve, de boa fé, ser estimado como tal.

Os destinatários deste documento e seus anexos comprometem-se a tratar e manter as informações confidenciais sempre como secretas e confidenciais e não deve comunicar ou divulgar direta ou indiretamente (oralmente ou por escrito) a qualquer outra pessoa física ou jurídica (com a única exceção daqueles funcionários da Carbondale que têm a necessidade de conhecer essas informações para a prestação de seus serviços) sem aprovação prévia por escrito da Carbondale. A divulgação, distribuição, transmissão eletrônica ou cópia das informações confidenciais é estritamente proibida. Os destinatários deste documento e seus anexos concordam em não duplicar, distribuir ou divulgar seu conteúdo por qualquer meio.

Índice

1. Descrição do Processo.....	4
2. Pontos Críticos Administrativos.....	7
2.1. Controle Administrativo	8
2.2. Controle de Inventário.....	23
2.3. Publicidade e Imagen	30
2.4. Filosofia de Vendas	33
2.5. Administração do Pessoal.....	36
2.6. Ingressos e Valores.....	40
2.7. Operação de Gastos.....	47
2.8. Operação da Bilheteria.....	49
3. Pontos Críticos Habilitação Operativa.....	52
3.1 Bomboniere e Alimentos.....	53
3.2 Bilheteria.....	76
3.3 Lobby e Corredores	83
3.4 Banheiros	91
3.5 Salas.....	101
3.6 Projeção e Som	112
3.7 Defesa Civil	120
4. Tabela de Mudanças	126
5. Documentos de Referência.....	128

1. Descrição do Processo

Objetivo

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

Frequência

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

Horário de Aplicação

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

Pessoas Envolvidas na Auditoria¹



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

Forma de Avaliar






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

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

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



	Verificação visual.
	Verificação oral.





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





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

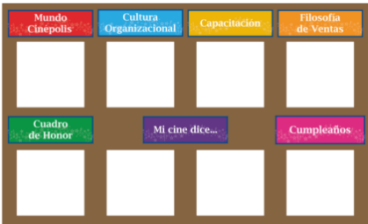
2. Pontos Críticos Administrativos

2.1. Controle Administrativo



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Semana da revisão e 2 anteriores	<p>1. Os horários de programação da semana atual cumprem com a média de sessões de acordo com a temporada?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se está sendo considerada a média semanal mínima de 3 sessões diárias (em baixa temporada) e 4 a 4.5 (em alta temporada). A programação pode variar na base da oferta e da procura de clientes e/ou da oferta da competência direta (por parte do Gerente de Conjunto); ○ Se a média de sessões for diferente, verificar que sejam geradas ao menos, a média de sessões requeridas na pressuposição de assistentes do mês. ○ Deve-se levar em conta a análise de fluxo de assistentes, se baseando na planilha de resultado por filmes; ○ Verificar se há intervalo entre sessões (entre 20 a 40 minutos) sem afetar a média mínima requerida. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Semana da revisão e 2 anteriores</p>	<p>2. Nos horários de programação da semana atual se leva em consideração um lapso de tempo "rush" ou de alta afluência (3 horas), considerando um número maior de sessões:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tem que ter os melhores horários e salas para os filmes "blockbuster" de acordo com o quadro competitivo enviado pela programação. Os melhores horários se entendem como os mais procurados pelos clientes e mudam de acordo com o cinema e praça; ○ Verificar se foi programado maior número de sessões no horário de maior pico "horário rush" (durante as semanas de baixo fluxo) respeitando sempre o tempo entre 20 até 40 minutos entre sessões; ○ Na baixa temporada, a primeira sessão deve iniciar o mais tardar, às 15h. 	
	<p>1</p>	<p>3. A programação de horário está disponível ao cliente às terças-feiras (anterior ao dia da estréia e o mais tardar às 12h)? Em caso de pré venda, ficará disponível todos os dias da semana de estréia? Em caso de pré venda, encontra-se disponível de acordo com a área de Programação?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se a programação foi inserida no sistema até quarta-feira anterior ao dia da estréia. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	1	<p>4. O horário de operação do cinema (início e término de sessões) da semana atual, está de acordo com a temporada (demanda)?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se o horário de funcionamento do cinema esteja de acordo ao requerido pela temporada. ○ Verificar se esta disposto ao cliente na entrada do cinema em local visível o Aviso de Horário de Funcionamento e corresponde com a Programação da semana. 	
	1	<p>5. O quadro de indicadores encontra-se atualizado de acordo com a frequência definida para cada indicador?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se o quadro esteja localizado na gerência e que se encontré em bom estado; ○ Verificar se encontra atualizado de acordo com a frequência para cada indicador (ver tabela de frequência - Quadro de indicadores), comprovando aleatoriamente a veracidade dos dados publicados. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<p>6. O quadro de avisos encontra-se atualizado semanalmente de acordo com os criterios estabelecidos pelo RH?</p> <p>Verificar se o quadro de avisos cumpre com os procedimentos abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Limpo e em bom estado; ○ Organizado adequadamente e com o informativo a respeito da cultura e valores da Cinépolis em tamanho papel A4 (em posição vertical); ○ Informativo válido para todas as áreas do cinema; ○ A qualidade dos materiais estão adequados para garantir a sua legibilidade; ○ Seguir o indicado no cronograma da mídia. ○ Verificar se a informação publicada no quadro de avisos cumpra com os procedimentos abaixo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Esteja vigente e corresponda à pauta enviada, código de ética e cultura organizacional da Cinépolis; ○ Esteja atualizada semanalmente; ○ Corresponda aos títulos de cada setor. ○ Em cada uma das áreas, deve conter no quadro: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mundo Cinépolis; ○ Reconhecimento; ○ Menções; ○ Aberturas VIP de conjuntos; ○ Campanhas Especiais.; ○ Notícias da Cinépolis. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<p>Cultura Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Missão; ○ Visão; ○ Valores; ○ Temas relevantes da organização a partir da Cultura Cinépolis. <p>Capacitação</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Listas dos funcionários certificado; ○ Qualificações das ferramentas de trabalho; ○ Convocação de cursos, etc; ○ Informação dos cursos que estejam sendo aplicados; <p>O conjunto pode publicar convocações de reuniões, eventos ou processos de capacitação para seus funcionarios.</p> <p>FDV (Filosofia de Vendas)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Reafirmação de atitudes; ○ Atualização de informação; ○ Casos de sucesso; ○ Informação geral; ○ Casos de sucesso; ○ Os Conjuntos vão poder publicar indicadores de seguimento e avaliação, dados sobre o Fórum de Serviço e Círculos de Vendas. <p>Quadro de Honra</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ A fotografia do Cinepolito do mês. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<p>Meu Cinema diz... Colaboradores novatos;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Avisos classificados; ○ Convite à reuniões; ○ Convite à torneios; ○ Entre outros. <p>Aniversariantes do mês</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista com nome e área no qual o funcionário faz parte (seja ele do Operativo ou Administrativo); Nota: Se o quadro de avisos estiver enfeitado com motivo de eventos ou datas importantes, verificar se não está obstruindo a visão do conteúdo. 	
	<p>100%</p>	<p>7. Os funcionários do operativo estão trajando uniforme de acordo com os procedimentos estabelecidos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Trajando uniforme adequadamente e em bom estado (limpo, sem manchas, rasgos ou que esteja desbotado). ○ Deve usar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Camisa ou blusa do uniforme dentro da calça, sem modificações como pregas, recortes ou amarrar as mangas ou cintura; 	


Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Calças do uniforme passadas, com vinco sem arrastar, sem modificações como afunilar, fazer pregas ou recortá-lo; ○ Cinto preto, fino e de fivela discreta; ○ Meias de cor preta; ○ Sapatos fechados, pretos e bem engraxados. Se as mulheres usarem sapatos tipo sapatilhas devem usar meias pretas (aplicável apenas nas áreas que não tiverem contato com o alimento/bebida); ○ Crachá com o seu nome correto, na parte direita da camisa, blusa ou jaleco na altura do tórax. ○ O pessoal operativo pode usar no máximo um bottom na parte de cima do crachá e um na manga do braço esquerdo. Nota: Os preparadores de alimentos e os funcionários da cozinha não devem usar crachá nem bottom (se não estiverem no PV); ○ Poderá usar casaco oficial do uniforme ou a jaqueta azul marinho/ preta particular nos tecidos tecidos em malha, moleton ou tactel com o crachá e o bottom nela. ○ Nas áreas da cozinha e preparação de alimentos, o pessoal deve usar jaleco do uniforme, bem passado e abotoado, também usar a touca; ○ Os Comandeiros, Corredores e Vendedores nos pontos de venda tem que usar o avental comprido do seu uniforme; 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se o pessoal não utiliza anéis anéis (exceto o de casamento, não tendo contato com alimentos), pulseiras, colares, correntes, piercings ou qualquer tipo de jóia ou enfeites nas mãos, braços, rosto (incluindo boca língua, orelhas, pescoço ou cabeça); ○ Os funcionarios que estiverem na preparação de alimentos devem usar touca para o cabelo cobrindo 100% do cabelo e cobrindo as orelhas. ○ A toca para o cabelo e/ou luvas (látex ou plástico) devem estar limpas, íntegras e em bom estado; Nota: As luvas devem ser utilizadas para picar verduras ou ao preparar: pão de queijo, hot dog, entre outros. ○ O pessoal não deve ter tatuagens visíveis; ○ Os homens devem usar o cabelo curto, máximo 3 centímetros de comprimento; ○ Os homens não devem usar barba nem bigode. ○ As mulheres, deverão: <ul style="list-style-type: none"> ○ As mulheres não devem usar brincos maior do que 2 centímetros, exceto nas áreas do Atendimento, Bilheteria, Comandeiros e Assistente de Tecnologia e os homens não devem usar brincos; ○ Usar o cabelo preso, de cor discreta e uniforme. ○ Utilizar rabos com fitas de cor preta, branca e amarela; 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Usar maquiagem discreta (nas áreas de preparação de alimentos. Não deverão usar perfume de nenhum tipo); • Aplica-se para todos os funcionários: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se os funcionários estão com as unhas curtas, limpas, sem esmalte e postiças; ○ Verificar se possui celular, rádio, localizadores e/ou reprodutores de música; ○ Verificar se não utilizam canetas, lapiseiras, termômetros ou outros objetos soltos nos bolsos superiores da vestimenta nas áreas de preparação. <p>Nota: Somente os Comandeiros e os funcionários da limpeza de salas podem usar relógio para estarem cientes das entradas e saídas das sessões.</p>	
	100%	<p>8. Os funcionários do administrativo estão trajando roupa adequadamente conforme procedimento estabelecido?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se os homens estão usando camisa social; ○ Verificar se as mulheres estão usando camisa ou blusa social. ○ Deve-se usar: ○ Calça social. As mulheres podem usar saia discreta (na altura dos joelhos). ○ Sapatos sociais, fechados e bem engraxados. As mulheres podem usar saltos de no máximo 6 centímetros. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Crachá do lado direito da camisa. ○ Verificar que o pessoal tenha as unhas curtas, limpas, sem esmalte e não postiças. ○ As mulheres devem estar com o cabelo penteado e de cor discreta. Assim como maquiagem discreta. ○ Os homens devem estar com o cabelo curto, máximo 3 centímetros de comprimento. Se usarem bigode não deve passar da comissura dos lábios e se usarem barba não deve ser maior a 1 centímetro de comprimento. ○ Os Supervisores Operativos da área de alimentos NÃO devem usar barba nem Bigode. ○ Não é permitido: <ul style="list-style-type: none"> ○ Calça jeans. ○ Camisa polo. ○ Shorts ou bermudas. ○ Roupa em mau estado ou rasgada (mesmo que seja o seu modelo). ○ Roupas transparentes, muito decotadas ou curtas. ○ Piercings. ○ Calçado informal (tênis, sandálias) ○ Extravagâncias em penteados, cores, sapatos, maquiagem e/ou acessórios. ○ O uso de canetas, lapiseiras, termômetros, cliques ou outros objetos soltos nos bolsos superiores da vestimenta nas áreas de preparação. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<p>Nota: No caso que o Corporativo envie autorização para o uso de fantasia em dias de festa, verificar que o pessoal use o crachá no lado direito.</p>	
	<p>100%</p>	<p>9. Os funcionarios da Manutenção se veste de acordo com as políticas estabelecidas?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se os funcionarios da Manutenção esteja utilizando o uniforme adequadamente e em bom estado: limpo, sem manchas, sem rasgos ou desbotado. ○ Deve usar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pólo do uniforme de manutenção bem presa na calça, sem modificações como pregas. Recortar ou amarrar as mangas ou cintura. ○ Calça caqui do uniforme passado, com friso e que não arraste, sem modificações. Como afunilar, fazer pregas ou recortá-la. ○ Sapatos tipo industrial de cor preta. ○ Cinto preto, fino e de fivela discreta. ○ Os homens devem usar o cabelo curto, máximo 3 centímetros de comprimento e não deve usar bigode, cavanhaque ou barba. 	




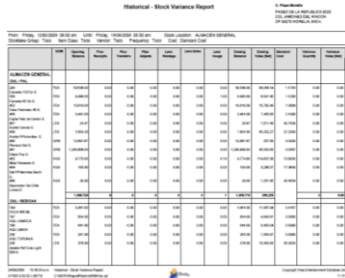
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100%	<p>10. A condição de manutenção, ordem e limpeza da gerência e depósitos estão de acordo aos critérios estabelecidos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar que os escritórios estejam com boa iluminação (mediante lâmpadas e focos econômicos),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




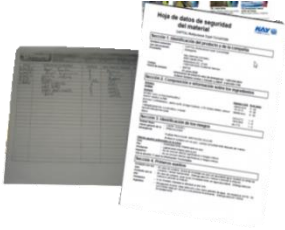
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100%	<p>11. Os equipamentos e mobiliário da gerência estão de acordo com os critérios estabelecidos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se todos os equipamentos (copiadoras, calculadoras, computadores, impressoras, servidores, etc.) encontram-se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







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


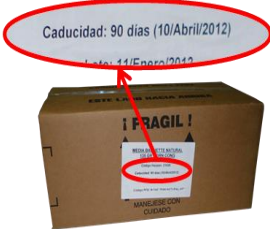




2.2. Controle de Inventário



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

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


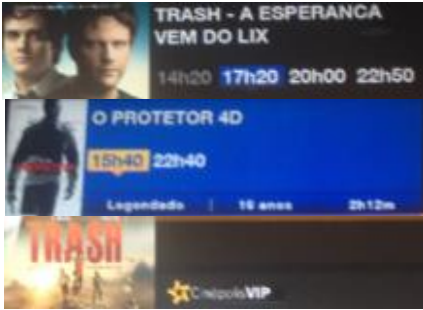


Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>2 quinzenas</p>	<p>5. As perdas (desperdício) em caso de existir, estão registradas corretamente? Solicitar</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Relatório semanal de Desperdício (Relatório de Perdas da Ingresso.com); ○ Planilha de Desperdício diário.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





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	2 quinzenas	<p>7. A contagem física no inventário é realizada semanalmente? O gerente do Conjunto realiza a contagem dos produtos de maneira aleatória? Realizam</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitar a Planilha de contagem física do estoque e áreas de venda; ○ Validar se encontra-se assinada pelo gerente do conjunto, subgerente e responsável pelo estoque. 	
	2 quinzenas	<p>8. A contagem física do inventário é registrada corretamente no sistema?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitar relatório final de inventário por meio do sistema; ○ Validar se o relatório final de inventário encontra-se assinado pelo gerente do conjunto e não existem diferenças significativas na coluna de diferenças e coluna de custo médio; <p>Nota: Para Ingresso.com, verificar se o Relatório final não contém a frase "Dados sujeitos a Alteração", pois o inventário não foi fechado" e que a data da semana esteja correta.</p>	
	100 % de depósitos	<p>9. As prateleiras e paletes cumprem com as características requeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar que as prateleiras não podem conter ferrugem e devem estar limpas e os paletes devem estar limpos. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100 % de depósitos</p>	<p>10. Todos os produtos estão vigentes, em caixas não danificadas, sem papelão (só se for necessário para a sua conservação) e em boas condições?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se os itens de estoque não encontram-se armazenados em caixas de papelão, sacos ou caixas (a não ser que seja necessário para a sua conservação). 	
	<p>100%</p>	<p>11. Existe a planilha com registro de temperatura dos alimentos congelados e refrigerados?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se os registros de controle de temperatura encontram-se em todos os <i>freezers</i> e geladeiras (estoque primário e cozinha). 	
	<p>100 % das geladeiras</p>	<p>12. Os alimentos crus estão sob as condições estabelecidas de conservação e armazenamento?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Os produtos devem estar separados das paredes e no mínimo a 15 cm do piso (mesas ou paletes) e seu material seja de plástico preferentemente. Caso eles sejam feitos de madeira, os mesmos devem ser forrados com plástico). As prateleiras, estruturas ou qualquer superfície deve estar sempre limpa, evitando a contaminação e a permissão da circulação de ar; ○ Não se deve colocar em hipótese alguma os alimentos sobre o piso; ○ Verificar ao medir a temperatura interna dos alimentos (peixes, frutos do mar, carnes vermelhas, frango, etc.) coincidem com os alimentos frescos refrigerados 	


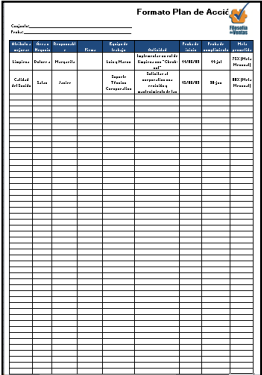

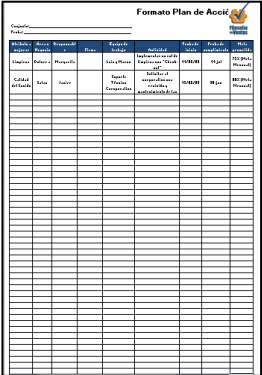
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		(temperatura máxima de 4°C, congelados a uma temperatura de -18°C ou inferior); <ul style="list-style-type: none"> ○ Os sorvetes devem ser conservados entre -18°C a -16°C; ○ Verificar se os alimentos congelados não apresentam sinais de descongelamento e/ou recongelamento (cristalização de água). 	
	5 amostras aleatórias	<p>13. Ao contar cinco produtos aleatoriamente, estes correspondem ao relatório de estoque (ficha de controle)?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ A quantidade de produto contado aleatoriamente no estoque coincide com a ficha de controle daquele produto; ○ Há histórico de entrada e saída de mercadoria conforme descrito na ficha. 	


2.3. Publicidade e Imagen

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100%</p>	<p>1. O video wall de bilheteria (Tvs com Programação de horários) encontra-se de acordo às políticas de imagem institucional?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se a marquesina de Tvs cumpre com os procedimentos abaixo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Limpo e sem danificação; ○ Sem fiação exposta; ○ Todas as salas com nome do filme correto, imagem do poster, informações de classificação indicativa e duração do filme; ○ Proxima sessão em destaque na imagem; ○ Em caso de sessão esgotada, aparece a informação de esgotado 	
	<p>100%</p>	<p>2. As caixas de luz (carteleiras) junto a bilheteria se encontram conforme às políticas de imagem institucional?</p> <p>Verificar se as caixas de luz estão conforme procedimentos abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Inserir os pôsteres dos filmes em exibição; ○ Mini pôsteres na versão (Dub/Leg/Nac); ○ Um pôster por filme; ○ Pôsteres organizados dando prioridade a: <ul style="list-style-type: none"> 1 Próximas estréias; 2 Filmes em exibição; ○ Se o espaço permitir, deve colocar pôsteres de filmes próximos da estréia com o letreiro de: “EM BREVE”, centralizado na parte inferior; ○ Unicamente podem ser exibidas promoções nas caixas de luz localizadas junto a Bilheteria, se estiverem publicados todos os filmes em exibição e próximas estréias; 	




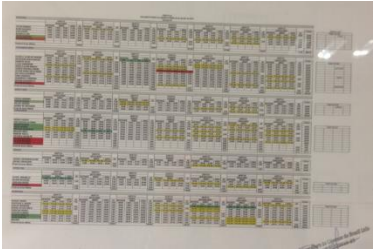


Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100%</p>	<p>3. Os letreiros (interiores e exteriores) cumprem com os requerimentos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se os anúncios estejam limpos e sem manchas. ○ Verificar se eles não estejam quebrados, batidos ou descascados; ○ Verificar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





2.4. Filosofia de Vendas


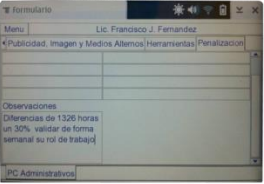


Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pasta com planos atualizados por pelo menos uma semana antes da revisão</p>	<p>1. Há evidências sobre a realização do Toma 1 (reunião diária administrativa), assim como a realização de ações concretas derivadas destas reuniões?</p> <ul style="list-style-type: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

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


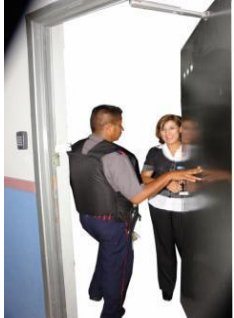

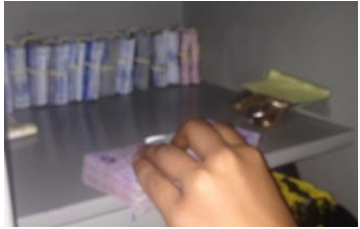
2.5. Administração do Pessoal



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

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



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o exame periódico está sendo renovado a cada ano; • Verificar se os funcionários manipuladores de alimentos tenham o exame complementar renovado a cada ano. 	
	<p>Quadro atual</p>	<p>6. O quadro de funcionários operativo e administrativo está de acordo com a aprovação do Diretor/Gerente de Operações?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se a quantidade de funcionários operativo e administrativo está dentro do aprovado para a temporada. 	
	<p>6 prontuário aleatórios</p>	<p>7. A escala de trabalho (inter jornadas, folgas semanais, horário limite para menores de idade, jovens aprendizes e estagiários) está conciliando com o relatório de ponto?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se a escala de trabalho tenha os critérios respeitados, conciliando com o relatório de ponto: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inter jornada = Descanso mínimo de 11hs entre as jornadas de trabalho; ○ 1 Folga a cada 6 dias trabalhados (6X1); ○ 1 Folga por mês aos domingos; ○ Limite de 44 horas trabalhadas semanalmente ou 36 horas trabalhadas semanalmente (verificar o contrato de cada cinema); ○ Funcionários menores de idade (entre 16 e 17 anos), podem trabalhar no máximo até as 21h45min.; ○ Respeita a lei de menor aprendiz e estagiários. 	



2.6. Ingressos e Valores



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

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<p>No cofre da ETV</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Deposite imediatamente os parciais de retiradas (sangrias), registrados na planilha de parciais, com excessão daqueles que estão sendo processdos naquele momento. ○ Deposite imediatamente os valores de vendas (fechamento de caixas), registrados na planilha de parciais, com excessão daqueles que estão sendo processdos naquele momento. <p>No cofre de segurança fechado com combinação</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ O fundo de caixa pequeno, em gaveta fechada <p>O fundo de troco (em moedas e notas) que seja utilizado para montagem de fundos e trocos. Com excessão do troco que será utilizado para abertura do dia.</p> <p>No cofre da empresa contratada</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Deposite imediatamente os parciais de retiradas (sangrias), e registrar na planilha de parciais, com excessão daqueles que estão sendo processados naquele momento; ○ Deposite imediatamente os valores de vendas (fechamento de caixas) e registrar na planilha de parciais, com excessão daqueles que estão sendo processados naquele momento; <p>Cofre de segurança fechado com combinação</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fundo de caixa pequeno, em gaveta fechada; ○ Fundo de troco (em moedas e notas) que seja utilizado para montagem de fundos e trocos, com excessão do troco que será utilizado para abertura do dia. 	
	<p>4 conferências de caixa pequeno e 4 de fundo de troco</p>	<p>3. Planilha de conferência semanal de Fundo Fixo, Caixa Pequeno e Vale de Entrega de Fundos, impressos e assinados pelo Gerente do Conjunto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitar conferências semanais de Fundo de Caixa Pequena e Fundo de Troco do mesmo período. <p>Validar</p>	



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

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







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





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

2.7. Operação de Gastos

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






2.8. Operação da Bilheteria





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Duas últimas semanas	<p>1. As devoluções de dinheiro possuem a documentação correspondente e estão devidamente autorizadas?</p> <p>Solicitar</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Relatório diário de cancelamentos do sistema; ○ <i>Ticket</i> de devolução do sistema e ingressos completos; ○ Caso se aplique: <i>voucher</i> de devolução preenchido, assinado pelo cliente e autorizado pelo subgerente ou gerente do conjunto. <p>Verificar fisicamente</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se o relatório do sistema esteja assinado pelo gerente do conjunto, contendo em anexo os <i>tickets</i> que comprovem a devolução do ingresso completo; ○ Se as devoluções por transações realizadas com cartão crédito/débito, além do solicitado anteriormente, possui o <i>voucher</i> de estorno devidamente assinado pelo cliente; ○ Validar se as trocas de ingressos ou salas estão sendo realizadas conforme descrito na Política Corporativa. 	
	6 "caixa surpresa") da semana atual/anterior	<p>2. Os "caixas surpresa" são realizados diariamente e possuem a devida documentação e validação?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitar relatório diário de "caixa surpresa"; ○ Verificar se há assinatura do funcionário e do encarregado de valores ingresso.no Relatório de Caixas; <p>Nota: Sugere que seja realizado amostra de 2 "caixas surpresa" por dia.</p>	
	1 mensal ou último uso	<p>3. Há ingressos manuais de emergência para casos em que houver falha no sistema de venda?</p> <p>Verificar se o cinema possui na sala do cofre: Bilhetes manuais de Inteira e Meia entrada para eventuais necessidades de uso.</p> <p>A quantidade mínima deve ser de 2 blocos de cada tipo por cinema.</p>	




Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	1 mensal ou último uso	<p>4. Os ingressos manuais de emergência possuem conciliação e suporte de paradas no sistema validados pelo gerente do conjunto?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitar conciliação dos ingressos manuais em caso de paradas no sistema (ingressos completos registrados no sistema e suporte "foot prints"). ○ Verificar se a conciliação esteja assinada pelo gerente do conjunto e em caso de ter utilizado os ingressos manuais, verificar o registro no sistema dos mesmos (ingressos completos), assim como o suporte no foot prints respondido pela área de sistemas. <p>Sugestão: Cada conciliação mensal é uma amostra.</p>	
	Contar 3 salas fisicamente e validar aleatoriamente 3 dias das últimas duas semanas	<p>5. Os vendidos correspondem ao público na sala?</p> <p>Solicitar</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Relatório do sistema de ingressos vendidos para uma sessão em particular; ○ Planilha de contagem das salas. <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se correspondem os ingresso informados no sistema vs clientes na sala; ○ Se o relatório do sistema de ingressos vendidos coincide com a planilha de contagem de salas; ○ Se a contagem de salas se realize ao menos 30% do total de sessões do dia; ○ Se a planilha de contagem de salas esteja assinada pelo gerente do conjunto; <p>A sugestão e realizar duas contagens de sala no momento da visita e 4 amostras dos relatórios mencionados.</p>	

3. Pontos Críticos Habilitação Operativa




3.1 Bomboniere e Alimentos



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100% dos equipamentos</p>	<p>2. O estado físico e operacional dos equipamentos de computação (POS, gaveta, impressora) da Bomboniere e Alimentos estão adequados (40 minutos antecedente a primeira sessão)?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conferir se o equipamento de computação (POS) se encontra limpo, em bom estado e pronto para operar; ○ Conferir se o cabeamento não se encontra à vista do cliente e que esteja limpo e em ordem. ○ Revisar se as áreas que possuem gavetas encontram-se limpas e livre de objetos alheios à área; ○ Em caso de equipamento (PDV, impressora fiscal, gaveta, etc) com problemas, deve-se abrir chamado de no máximo 48 hs. 	
	<p>Funcionários da habilitação</p>	<p>3. O local de venda da Bomboniere e Alimentos encontram-se habilitadas com os respectivos funcionários em cada POS correspondente (40 minutos antecedente a primeira sessão)?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Os POS da Bomboniere e da Cozinha Industrial que forem operar, devem estar habilitados com pelo menos 40 minutos antecedente a primeira sessão; ○ Revisar se as impressoras dos pontos de venda possuem bobina de PDV's; ○ Verificar se há rolo de papel extra em cada ponto de venda, caso haja necessidade de reposição; ○ Se o funcionário habilitado no sistema corresponde ao funcionário físico, trajando uniforme e condições de 	  <p>40 min</p>



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		higiene conforme a ferramenta do PCA (Pontos Críticos Adm). <ul style="list-style-type: none"> ○ O operador no ponto de venda deve contar o fundo de troco e o valor apresentado deve coincidir com o designado pelo sistema (o fundo é entregue na gerência). 	
	Funcionários da habilitação	<p>4. Os funcionários da Bomboniere e Alimentos estão com as ferramentas de trabalho necessárias?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Validar se o vendedor possui: <ul style="list-style-type: none"> ○ Caneta; ○ Calculadora; ○ Pincel (para limpeza da impressora); ○ Clips; ○ Grampeador; ○ Elástico. 	
	1	<p>5. A planilha de habilitação /desabilitação por negocio, está completa e corretamente preenchida:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conferir que a planilha se encontre completa e assinada. Deve ser arquivado o caderno do trimestre anterior. ○ A planilha deverá ser encadernada com planilhas para 3 meses. 	





	<p>Todos</p>	<p>6. Todos os equipamentos da Bomboniere e Alimentos que servem para preparar e esquentar os produtos devem estar em bom estado de manutenção, operação e ligados 20 minutos antecedente da sua operação?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se todos os equipamentos funcionam corretamente e não estejam danificados; ○ Que estejam limpos e higienizados; ○ Os equipamentos a serem revisados são: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pipoqueiras ○ Chedeira ○ Nacheira ○ Dogueira ○ Estufa de pão de queijo ○ Mantegueira ○ Cafeteira ○ Torres de refrigerantes ○ Máquina de suco ○ Máquina de gelo <p>Equipamentos de alimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisar a limpeza da gratinadora de baguetes e/ou <i>grill</i> (chapa); ○ Cafeteira (filtros, grades, superfícies); ○ Fritadeira (óleo filtrado, sem resíduos); ○ Crepeiras limpas e em boas condições de manutenção e funcionamento; ○ Liquidificadores limpos e funcionando corretamente; ○ Mesa fria (compartimento de frios), limpa e funcionando a uma temperatura de 2° C; expositores (baguetes), limpos e funcionando; 	 
---	--------------	---	---



		<ul style="list-style-type: none">○ Forno de pão de queijo, estufa de pão de queijo e máquina de chocolate quente, limpos por dentro e por fora.	
--	--	--	--



	<p>1 amostra por tipo de produto</p>	<p>7. Todos os insumos e produtos da Bomboniere e Alimentos estão prontos para a venda (40 minutos antecedente a primeira sessão)?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Produtos prontos para a venda (Bomboniere, Bar e Coffee Tree)? <ul style="list-style-type: none"> ○ Pipocas de todos os sabores recém preparadas (podendo ser misturadas com a pipoca do dia anterior, caso tenha sobrado); ○ <i>Hot dog</i> pronto na dogueira; ○ Torre de refrigerante pronta para operar; ○ Nachos em vitrine expositora; ○ Refrigeradores de bebidas; ○ 40 minutos antecedente a primeira sessão, é necessário que tenha produtos quentes e preparados para a venda. Para isso, os aparelhos devem ser ligados 20 minutos antecedente ao início da primeira sessão; Nota: As pipocas do dia anterior, devem ser esquentadas na pipoqueira 20 minutos antecedente ao preparo da primeira remessa de pipoca do dia. ○ Produtos (alimentos) prontos para a venda na abertura do cinema: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pão (integral e normal) em vitrine expositora; ○ Massa para crepes pronta; ○ Doces em bom estado e expostos conforme à distribuição da vitrine; ○ Os aparelhos devem ser ligados antes da operação: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cafeteira 20 minutos; ○ Gratinadora 30 minutos. 	<div style="text-align: center;">   <p>40 min</p> </div>
---	--------------------------------------	---	---



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Uma por sabor</p>	<p>8. Verificar a qualidade (cor, sabor, expansão e cheiro) das pipocas de todos os tipos recém feitas, e elas estão misturadas com as restantes do dia anterior (se sobraram):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pipocas de todos os sabores recém feitas misturadas com as do dia anterior. <p>Nota: As pipocas do dia anterior, devem ser aquecidas (warmer) 20 minutos antes de fazer a primeira carga do dia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Experimentar as pipocas (uma de cada tipo) para garantir seu sabor, cor, consistência (se não estão murchas) e cheiro. ○ Verificar a expansão do milho e se todos os milhos estouraram. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Todos os equipamentos</p>	<p>9. As temperaturas de todos os equipamentos da Bomboniere e Alimentos estão corretas? Temperatura de equipamentos Bomboniere</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Estufa de hot dog 60°C/140°F. É necessário que contenha água limpa do dia no compartimento); ○ Mantegueira 60°C/140°F; ○ Nacheira 60°C/140°F; ○ <i>Freezers</i> <p>Temperaturas de equipamentos de alimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Crepeiras 250 °C para curar e 200°C para operar; ○ Gratinadora 260 °C (deve levar um minuto); ○ Fritadeira APW 180 °C; ○ Mesa fria 2 °C. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Todos os equipamentos</p>	<p>10. O post mix (torre de refrigerantes) se encontram em bom estado de manutenção e operação?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se: <ul style="list-style-type: none"> ○ Os bicos estão limpos; ○ A grelha limpa; ○ A bandeja limpa. ○ Torre de refrigerantes sem resíduos de xarope, luz acesa, bicos e difusores limpos e higienizados, cubas de gelo limpas e higienizadas; ○ Pás de gelo higienizadas e em seu compartimento com água e sanitizante. <p>Nota: As pás de gelo não devem ser guardadas dentro da cuba tendo contato direto com o gelo.</p>	
	<p>Todas as vitrines e exibidores de Cozinha Industrial/ Pontos de Venda</p>	<p>11. A colocação de todos os exibidores (geladeiras, freezers, bins, vitrines) e porta insumos A&B e cozinha estão de acordo às instruções:</p> <p>Todas as áreas</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conferir que as vitrines estejam de acordo à localização definida por Comercialização e que se exponha o preço dos produtos (em porta preços corporativos). <p>Nota: Todos os expositores tem que estar iluminados (durante toda a jornada), estejam em operação ou não.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ A rotatividade dos produtos da vitrine tem que ser semanal para evitar que os produtos deem uma má imagem. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<p>Bomboniere</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar que os produtos em exibição não estejam vencidos (abrir vitrines). ○ Para garantir o anterior, terá que ser levado um registro da rotatividade do produto. ○ No caso de contar com expositores de nachos devem estar 100 % cheios. <p>Alimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Os expositores da área de alimentos devem ir conforme a localização estabelecida. <p>A rotatividade dos doces da vitrine deve ser de baixo para cima.</p>	
	<p>Todos os Sub Pontos de Venda</p>	<p>12. Existe um estoque ideal definido por estoque primário, seguindo requisitos estabelecidos, conforme abaixo?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar na abertura e em todas as áreas de pontos de venda, se eles encontram-se abastecidos para chegar ao inventário ideal, definido por cada conjunto; ○ O inventário do estoque ideal deverá ser definido por cada conjunto, temporada, dia ou conjunto de dias; ○ O estoque ideal deverá ser publicado nas áreas de pontos de venda (sem estar na vista do cliente) por meio da planilha de controle (entrada e saída de produtos) devidamente assinada pelo responsável pelo conjunto. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>1 equipamento por tipo</p>	<p>13. Os equipamentos de preparação da Bomboniere e Alimentos encontram -se devidamente calibrados? Equipamentos na Bomboniere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pipoqueira Tradicional e Gourmet 250 ml óleo (8 Oz); ○ Pipoqueira Caramelo 300 ml óleo (10 Oz); ○ Em caso de panelas de 16 Oz, as medidas devem ser a metade das acima citadas; ○ Torres de refrigerante (deve encher o copo sobre a linha superior da marcação); ● Notas: Ao validar a calibração das pipoqueiras, depositar pipoca do dia anterior com a primeira remessa do dia; Antes de realizar a primeira remessa de pipoca, deve revisar se a mangueira da lata de óleo não está dobrada; ○ Se houver balanças, estas devem estar calibradas, limpas, higienizadas e sem presença de oxidações nas superfícies de contato com os alimentos. Devem estar calibradas, contendo o selo do Inmetro. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>1 por tipo</p>	<p>14. O estado físico e operacional dos utensílios da cozinha da Bomboniere e Alimentos estão adequados? Utensílios Bomboniere (procedimentos antecedente ao início da operação)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pá da máquina de gelo limpas e higienizadas em um recipiente com sanitizante; ○ Colheres para servir pipocas limpas, higienizadas e penduradas/guardadas no interior das pipoqueiras; ○ Colheres de medição e recipientes de tempero para fazer as pipocas limpas e higienizadas. <p>Utensílios Alimentos (procedimentos antecedente ao início da operação)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Faca elétrica/serra limpa e higienizada; ○ Coador limpo e higienizado; ○ Medidores limpos e higienizados; ○ Xícaras de medição limpas e higienizadas; ○ Espátulas para fazer crepes limpas e higienizadas; ○ Porta filtro limpo sem resíduos; ○ Escova limpa; ○ Espátulas em bom estado e limpa; ○ Sifões e seringas em bom estado e limpos, não havendo nenhum resíduo. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100% do móvel</p>	<p>15. O estado físico e operacional dos balcões e mesa de balcões (mobiliário em geral) da Bomboniere e Alimentos estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se o balcão encontra-se limpo, inclusive embaixo dos equipamentos de POS, sem batidas, lascas, portas bem firmes, pintura ou fórmica em bom estado; ○ Verificar se há algum objeto pessoal ou alheio no balcão; ○ Verificar a limpeza nas gavetas e o interior das portas; ○ Verificar se a mesa do balcão encontra-se limpa, sem batidas, lascas, inclusive embaixo dos equipamentos de refrigerante, pipoqueiras, geladeiras, <i>freezer</i>, dogueira; ○ Verificar o estado físico dos bins de doce à granel, devidamente limpos, em bom estado de uso, completos (50% de sua capacidade), preço/nomenclatura ao lado do recipiente e data de validade. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100% da área	<p>16. O estado físico (manutenção e operacional) do piso, parede e teto estão adequados nas áreas da Bomboniere e Alimentos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conferir se o chão encontra-se limpo, sem manchas e sem gordura, inclusive nos cantos e embaixo dos móveis; ○ Verificar se o teto (forro ou gesso) e as paredes encontram-se limpos (livre de gordura, manchas, pó) e em bom estado (boa manutenção). 	
	Todos os menus e telas	<p>17. O estado físico e operacional referente aos menus e as telas de plasma da Bomboniere e Alimentos estão corretos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conferir se os menus exibem os <i>duratrâns</i> atuais e oficiais (sem alterações) e que se encontrem limpos (frente, atrás e interior); ○ Selecionar aleatoriamente pelo menos 3 diferentes produtos e confirmar se os preços em exibição correspondem aos registrados no sistema; ○ As telas de plasma devem estar limpas e funcionando, exibindo informação de promoções e produtos corretos e vigentes; ○ Se a tela de plasma estiver fora de serviço, deve contar com evidência comprovando o motivo do defeito, se não, será penalizado. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>50% dos equipamentos</p>	<p>18. O estado físico, manutenção, limpeza e operacional dos equipamentos da Bomboniere e Alimentos estão adequados? Equipamentos Bomboniere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Deve ser verificada a limpeza do interior da pipoqueira: panela, filtros, área de filtros, área do motor do Warner, área do motor de extração, área de recipientes de óleo e milho; ○ Verificar se as portas metálicas e acrílicas encontram-se limpas, completas e em bom estado. Além disso, a pipoqueira deve contar com a testeira corporativa do sabor correspondente; ○ Verificar se debaixo da pipoqueira não há resíduos (movimentando a pipoqueira); ○ Na parte superior de estufas, assadores e fornos dirigidos ao cozimento dos alimentos na área da cozinha, devem estar as coifas de extração e/ou filtros limpos, funcionando e em bom estado; não quebrados ou danificados; <p>Também deve ser verificada a limpeza (interior e exterior) dos equipamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dogueira (com no máximo 75% de água e mínimo de 50%, do limite); ○ Dispensador de queijo (motor e ventilador na parte de trás limpos); ○ Torre de refrigerantes sem resíduos de xarope, luz acesa, bicos e difusores limpos, bins de gelo limpos e higienizados); ○ As geladeiras devem estar limpas be como a parte posterior do ventilador e do motor; 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Exibidores de nachos devem estar limpos; Nota: Todos os equipamentos devem estar ligados durante toda a operação. Equipamentos Alimentos ○ Revisar a limpeza da gratinadora de baguetes; ○ Cafeteira (filtros, grades, superfícies); ○ Fritadeira (óleo filtrado, sem resíduos); ○ Crepeiras limpas e em boas condições de manutenção e funcionamento; ○ Liquidificadores limpos e funcionando corretamente; ○ Mesa fria, limpa e funcionando a uma temperatura de 2 °C. ○ Expositores (baguetes), limpos e em bom estado de uso; ○ Forno de pão de queijo limpo por dentro e por fora. Água e gelo ○ Verificar se a máquina de gelo encontra-se em operação. Deve estar livre de objetos (pás) e devidamente limpo; ○ Revisar o registro da manutenção da máquina de gelo; ○ Verificar se os carrinhos, pás e espátula encontram-se limpos, higienizados e em bom estado; ○ Conferir se o registro de higienização encontra-se atualizado (planilha de limpeza mensal); ○ Conferir se a pá e a espátula estão disponíveis no respectivo lugar; ○ Verificar se há o controle de registro da potabilidade da água; ○ Verificar se há registros da análise microbiológica da água, e que esteja de acordo com o requerimento: cloro residual 0.2 a 1.5 mg/L (ppm) e organismos coliformes totais e 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		fecais. Estas análise devem ser realizadas pelo menos uma vez por mês; <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se os recipientes que contenham água ou gelo estejam limpos e higienizados; ○ O gelo sempre deve ser servido com conchas ou pinças específicas para tal. É proibido o uso de utensílios de vidro, mãos ou o próprio copo de servir. 	
	100% da área	<p>19. 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 e o sabor da manteiga deve estar fresco; ○ Manteiga líquida a 60°C/140°F (a manteiga líquida tem um tempo de frescor de no máximo 1 dia). <p>Nota: No caso de haver condimenteira, os envelopes de açúcar e sal não devem estar disponíveis ao cliente (sobre o balcão). Eles serão entregues conforme a solicitação do cliente.</p>	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>1 mês documentado</p>	<p>20. Há uma lista de atividades relacionada a limpeza diária (superficial e profunda) nas áreas da Bomboniere e Alimentos? É aplicável?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se há uma lista de limpeza diária impressa na cozinha/ Bomboniere, especificando as tarefas de higiene superficial e profunda, a qual deve ser aplicada por área (pontos de venda/cozinha industrial); ○ Se a lista indica a frequência das atividades semanais, assim como o responsáveis em fazê-las; ○ Verificar se a lista de limpeza esteja visível aos colaboradores da área; ○ Conferir se a lista de limpeza contém assinatura diária do responsável pelas áreas em verificar se as atividades marcadas foram realizadas. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>3 amostras por tipo</p>	<p>21. Os produtos da Bomboniere e Alimentos são preparados e/ou fracionados de acordo com a receita vigente?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Validar se os nachos estejam porcionados corretamente: 80 gramas (pesagem somente dos nachos); Nota: O peso pode variar em mais ou menos uma grama. ○ É necessário conter a validade do alimento embaixo da embalagem por meio de uma etiqueta; ○ Prazo de validade de cada alimento: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nachos = 15 dias ○ Sucos = 7 dias ○ <i>Hot dog</i> = 4 horas ○ Pão de queijo = 4 horas 	
	<p>Pelo menos 1 amostra por tipo de produto</p>	<p>22. Todos os produtos à venda na Bomboniere e Alimentos estão frescos e dentro do prazo de validade?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se há produto vencido no ponto de venda, dando ênfase em: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Bags</i> de refrigerantes de menor rotatividade; ○ Carnes frias; ○ Queijos; ○ Temperos; ○ Doces e chocolate. ○ Pegar uma amostra aleatoriamente de 3 bebidas engarrafadas a fim de verificar se há alguma composição estranha em seu interior; 	




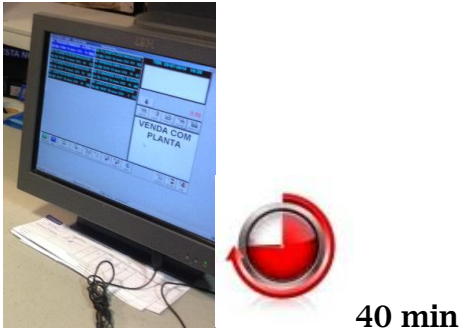
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se as rolhas e/ou tampas não estejam oxidadas, violadas e se encontrem em vigor. <p>Nota: As amostras de bebidas deve ser realizada levando em conta todas as áreas onde hajam bebidas.</p>	
	<p>Todas as áreas</p>	<p>23. O estado físico, manutenção, limpeza e operacional da área de Preparação de Alimentos (cozinha da Bomboniere e Alimentos) estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se todas às áreas de preparação de alimentos estejam limpas, ordenadas, sem resíduos de comidas e produtos de limpeza. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Todas as áreas</p>	<p>24. Há material básico de limpeza?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Esgregão (carrinho de mop identificado como Bomboniere limpo e com água limpa); ○ Pá e mini vassoura em bom estado; ○ Pano perflex limpo na cor verde nas áreas do balcão e cozinha; ○ Produto para limpeza de balcão, identificado em frasco pulverizador. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100% das geladeiras</p>	<p>25. Todos os produtos refrigerados cumprem com os critérios estabelecidos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Os refrigeraodres devem estar limpos por dentro e por fora, sem derrames de líquidos nas prateleiras, sem grades internas enferrujadas e em pleno funcionamento constante; ○ Verificar se a temperatura interna dos alimentos potencialmente perigosos (peixe, frutos do mar, carne vermelha, frango, etc.), coincidam com a temperatura de: alimentos frescos refrigerados: temperatura máxima de 4°C, congelados: temperatura de -18°C ou inferior, sorvetes: temperatura entre -18 °C a -16 °C. ○ Verificar se os alimentos congelados não apresentam sinais de descongelamento e/ou recongelamento (cristalização da água). 	


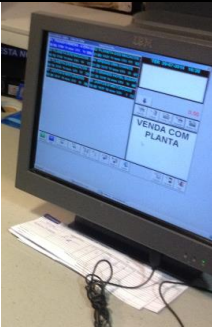


Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Revisar planilha da semana atual e das ultimas 2 semanas</p>	<p>26. Existe e é aplicada uma lista de atividades de limpeza diária (superficial e profunda), para as áreas de bomboniere e a de alimentos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Planilha de Habilitação 	







3.2 Bilheteria

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100% dos equipamentos	<p>9. O estado físico operacional dos equipamentos de computação (POS, gaveta, impressora) na Bilheteria estão adequados (40 minutos antecedente a primeira sessão)?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conferir se o equipamento de computação (POS) se encontra limpo, em bom estado e pronto para operar; ○ Conferir se o cabeamento não se encontra à vista do cliente e que esteja limpo; ○ Verificar se a área onde encontra a impressora encontra-se limpa e livre de objetos alheios à área; Nota: Em caso de equipamentos e suprimentos (PDV, impressora fiscal, gaveta, etc) com problemas, deve-se abrir chamado de no máximo 48 horas. 	
	Funcionários da habilitação	<p>10. A área da Bilheteria encontra-se habilitada constando no POS o correspondente a 40 minutos antecedente a primeira sessão?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Habilitados para abertura do cinema; ○ Verificar se o registro de habilitação está assinado pelo responsável do conjunto; ○ OS POS's em operação, devem estar habilitados no sistema pelo menos 40 minutos antecedente a primeira sessão; ○ Se o funcionário registrado no sistema é o mesmo presencialmente trajando uniforme de acordo com os critérios listados na ferramenta do PCA; ○ Conferir se há na impressora uma bobina conectada com pelo menos 50% para uso, mais uma bobina extra disponível para cada operador; 	




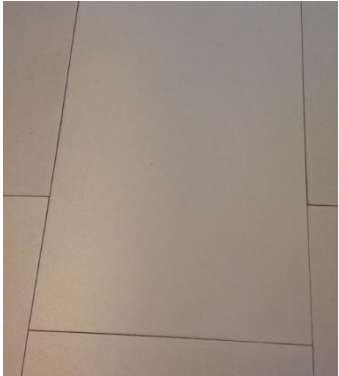
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> ○ É válido contar com bobinas no quarto junto a bilheteria havendo bobinas suficiente para cada operador. 	
	Acessórios de operação	<p>11. O funcionário da Bilheteria conta com as ferramentas de trabalho necessárias?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Validar se o operador possui: <ul style="list-style-type: none"> ○ Caneta; ○ Calculadora; ○ Pincel (para limpeza da impressora); ○ Clips; ○ Grampeador; ○ Carimbo de cancelado; ○ Carimbo de avisado; ○ Pano Multiuso na cor azul. ○ Validar se a utilização dos carimbos seja para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cancelado: carimbar ingressos devolvidos e cancelados no sistema; ○ Avisado: carimbar ingressos onde o cliente seja avisado que não apresentou a devida documentação de estudante no ato da compra do ingresso, mas que deve apresentar no Atendimento (pódio), sob a responsabilidade da não apresentação e necessidade de pagar a diferença; ○ Notificar o cliente em caso de problemas com o ar condicionado, filme já iniciado, não havendo a possibilidade de assistir o mesmo filme no início 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		da próxima sessão (a não ser que o problema seja nosso).	
	1	<p>4. A planilha de habilitação /desabilitação do negócio se encontra completa e corretamente preenchida:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conferir que a planilha se encontre completa e assinada. Deve ser arquivado o caderno do semestre anterior. ○ A planilha deverá ser encadernada com planilhas para 6 meses. 	


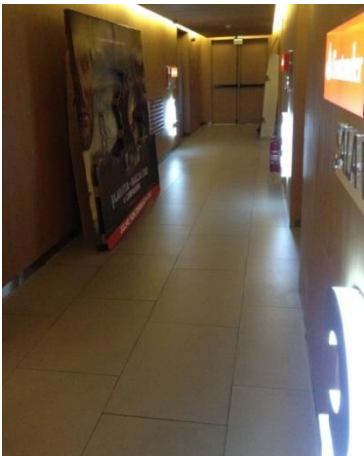
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100% do móvel	<p>5. O estado físico, manutenção, limpeza e operacional do balcão e mobiliário em geral está adequado?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se o balcão encontra-se limpo, inclusive embaixo dos equipamentos de POS, sem batidas, lascas e portas bem firmes; ○ Verificar se o mobiliário encontra-se limpo, sem batidas, lascas e portas bem fixas. 	
	100%	<p>6. O estado físico, operação e ordem das telas plasma estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ As telas de plasma devem estar limpas (na frente e atrás), operando, exibindo a informação correta e as imagens dos filmes devem ser mostradas corretamente mesmo tratando-se de televisores; ○ Caso os televisores não possuem imagem dos filmes em cartaz, deverá contar com um suporte da área técnica. 	


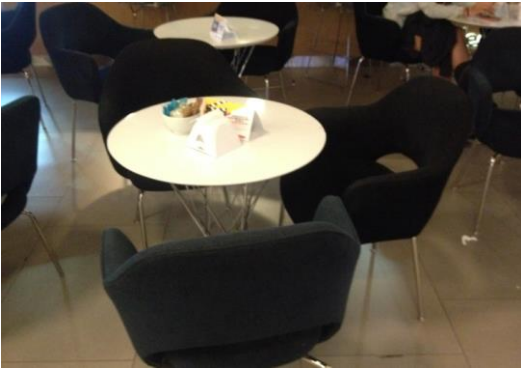
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100%	<p>7. O estado físico, manutenção e operação na(s) Bilheteria(s) automática(s), (ATMs) está adequada?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se os ATM's encontram-se ligados, funcionando corretamente e que conte com 1 rolo reserva de papel para a impressora. 	
	Todas as áreas	<p>8. Há material básico de limpeza?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Carrinho de mop identificado Bilheteria limpo e com água limpa; ○ Pá automática e mini vassoura em bom estado; ○ Pano perflex limpo na cor azul nas áreas do balcão e cozinha; ○ Produto de limpeza de balcão, identificado em frasco pulverizador. 	
	Toda a área	<p>9. Na Bilheteria, o estado físico, manutenção e operacional do piso, parede e teto estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conferir se o chão encontra-se limpo, sem manchas e sem gordura, inclusive nos cantos e embaixo dos móveis; ○ Verificar se o teto (forro ou gesso) estejam limpos (livre de gordura, manchas, pó) e em bom estado (boa manutenção); ○ Verificar se as paredes encontram-se limpas (livre de gordura, manchas, pó) e em bom estado (boa manutenção). 	




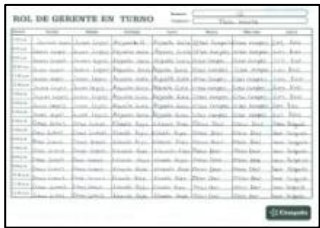
3.3 Lobby e Corredores






Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Todos	<p>1. Os acessórios e equipamentos de operação do lobby e corredores (portarias, interfilas, lixeiras, tapetes, escadas rolante e elevadores) se encontram em bom estado físico, manutenção, limpeza e operação?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se o lobby encontra-se pronto para a operação - 40 minutos antecedente a primeira sessão: <ul style="list-style-type: none"> ○ Portaria habilitada; ○ Menus nas mesas de alimento; ○ Publicidade de acordo com o cronograma de mídia; ○ Marcadores de filas (interfilas) ordenados e limpos. ○ No caso dos marcadores de filas (interfilas) não estejam em uso ou se encontrem em mau estado, deverão ser armazenados em um depósito. 	
	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); 	


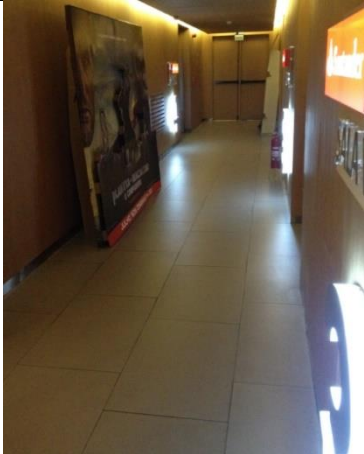
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se as paredes estão limpas (livre de gordura, manchas e pó) e em bom estado (boa manutenção). 	
	<p>Toda a área</p>	<p>3. O processo de limpeza do piso é o adequado ao critério estabelecido:</p> <ul style="list-style-type: 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 tenha sido o adequado (com água e pano limpo, e não com químicos). 	
	<p>Toda a área</p>	<p>4. A iluminação do lobby e corredores é suficiente conforme procedimento estabelecido?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conferir se há iluminação suficiente, não havendo áreas escuras. Só devem existir focos com luz branca; ○ Conferir se a iluminação esteja apagada (30 minutos antecedente a primeira sessão), exceto se está limpando o local. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Todos	<p>5. 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; <p>Nota: No caso dos tapetes estarem em más condições (desbotados ou deteriorados) devem ser retirados;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar a limpeza do acesso principal bem como as escadas de mármore (saídas de emergência). ○ Verificar se as caixas de luz encontram-se acessas 40 minutos antecedente a primeira sessão; ○ As lixeiras devem estar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Limpas por dentro e fora; ○ Com saco de lixo preto no interior, (bem colocado); ○ Totalmente livres de qualquer resíduo (já que a operação não se iniciou). <p>Nota: Caso não tenha sacos de lixo do tamanho da lixeira; adaptá-lo perfeitamente de forma que fique ajustado na lixeira (dando um nó na parte superior).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ As lixeiras não devem estar lascadas ou em mau estado. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100% dos móveis	<p>6. O estado físico do lobby, manutenção, limpeza, ordem e operação do mobiliário da área de Mesas estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ O piso da área de mesas deve estar limpo, livre de manchas; ○ A área do Bar deve estar limpo e livre de manchas; ○ Em caso de telão ou televisor, deve cumprir com o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> ○ Não ter cabos à vista; ○ Estar funcionando corretamente; ○ Estar transmitindo o acoplado de trailers atual; ○ Os DVD´s devem contar com o botão de "Replay" ou deve estar programada esta função; ○ Caso haja revistas no <i>lobby</i>, elas devem ser colocadas de maneira correta: Se os modelos VIP incluem porta revistas, deve ter 5 revistas em cada um. Se elas estiverem nas mesas, deve ter no mínimo 10 revistas na área; ○ 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; ○ As mesas e cadeiras devem estar bem niveladas e balanceadas (sem movimento); ○ As poltronas e centros de mesa devem estar limpos; 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 se elas encontram-se limpas. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>1</p>	<p>7. A rádio Cinépolis está ligada e ouve-se nitidamente na versão correta de 10 minutos antecedente a primeira sessão?</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. 	
	<p>1</p>	<p>8. 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. 	


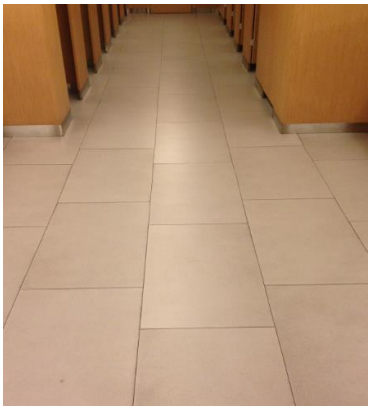


Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	1	<p>9. Há um responsável na área do Atendimento que cumpre com os critérios estabelecidos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ O funcionário deve estar no pódio com pelo menos 40 minutos antecedente a primeira sessão; ○ O pódio deve estar limpo, sem batidas, pintura adequada e com o decalque do logo “Cinépolis” em bom estado; sem entradas ou contrassenhas, inclusive do dia anterior, sem objetos pessoais e/ou alimentos; ○ O funcionário 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. 	
	1	<p>10. As portas, portão ou cortinas de acesso ao cinema estão abertas a público 30 minutos antecedente a primeira sessão?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se o acesso dos clientes à sala de espera esteja disponível 30 minutos antecedente a primeira sessão; ○ Toldos limpos por fora e por dentro e ao serem fechados que fiquem completamente "escondidos" e uniforme sobre a pilastra superior. 	 





	100%	<p>9. O piso do lobby, paredes e teto encontra-se em bom estado físico, de manutenção e limpeza 40 minutos antes da primeira sessão?</p> <ul style="list-style-type: none">○ Verificar o estado de limpeza dos corredores e lobby 40 minutos antes da primeira sessão;○ O teto e as paredes deve estar em um bom estado sem infiltrações, pintura e rachaduras;○ O piso do lobby deve apresentar um bom estado.	
---	------	--	---







3.4 Banheiros





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Toda a área</p>	<p>1. As instalações em geral encontram-se limpas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se a instalação geral do banheiro esteja limpas; • Conferir a limpeza e o bom estado dos itens citados abaixo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Grades de ar-condicionado e exaustor; ○ Quarto de limpeza; ○ Teto; ○ Paredes; ○ Assoalho. • Conferir se há um quarto de limpeza no qual se encontra: <ul style="list-style-type: none"> ○ Limpo; ○ Com vassouras e panos em orden; ○ Com baldes limpos e em bom estado de uso; ○ Sem maus odores; ○ Sem azulejos quebrados; ○ Prateleira com papéis sobre elas. 	
	<p>100% dos equipamentos</p>	<p>2. O estado físico e operacional dos vasos sanitários é o adequado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que os vasos sanitários estejam limpos, livres de sedimentos e que todos estejam disponíveis para o uso; • Caso haja um vaso sanitário interditado, que este conte com e-mail sobre orçamento para conserto de peças avariadas; • Verificar que os sensores ou ativadores dos mesmos equipamentos estejam operando corretamente, sejam acionados no máximo 10 segundos depois de ter sido utilizado e que arrastem completamente todos os dejetos; • Verificar que o encanamento esteja livre de sedimentos e encardimento; • Verificar que os vasos sanitários não tenham peças ou acessórios soltos; 	







Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> • Conferir que os sensores elétricos se acionem no máximo 10 segundos depois de ter sido utilizado. 	
	100% dos 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; • Verificar se os sensores elétricos sejam acionados no máximo 10 segundos depois de ter sido utilizado. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Toda a área</p>	<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 descolado ou lascado; ○ 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). 	
	<p>Toda a área</p>	<p>5. Há materiais ou produtos de limpeza à vista do cliente?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Verificar se não há nenhum produto de limpeza à vista do cliente. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100% dos equipamentos</p>	<p>6. O estado físico e o operacional de divisórias e gancho nas cabines estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se as divisórias encontram-se limpas, em bom estado (livres de grafite) e se as portas fecham corretamente; ○ Checar se a sinalização esteja em boas condições, não danificadas; ○ Verificar se existe gancho limpo, totalmente fixos e em bom estado em cada cabine; ● No caso de gancho no banheiro para pessoas com dificuldades especiais, ele deve estar a uma altura menor, de forma que esta pessoa consiga utilizar mesmo portando cadeira de rodas. 	
	<p>100% dos 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. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100% dos equipamentos	<p>8. A torneira tipo "push" possui a duração do jato de água entre 6 a 10 segundos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o jato de água tenha a duração mencionada acima e se o sensor está sendo acionado ao passar as mãos debaixo dela. 	
	100%	<p>9. Não existem cheiros desagradáveis e o sistema de exaustão funciona corretamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que a exaustão esteja funcionando 40 minutos antes da primeira sessão. • Verificar limpeza da grade de extração e que funcione corretamente. 	
	100% das lixeiras	<p>10 O estado físico e operacional das lixeiras está adequado?</p> <ul style="list-style-type: none"> • As lixeiras devem estar: <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 se veja por fora). ○ Totalmente livres de qualquer resíduo (já que ainda não começa a operação). <p>Nota: No caso de não ter sacos de lixo do tamanho da lixeira, os que se utilizem devem estar perfeitamente ajustados ao tamanho da lixeira (pode ser dado um nó na parte superior).</p> <ul style="list-style-type: none"> • As lixeiras não devem estar lascadas ou em mau estado. 	




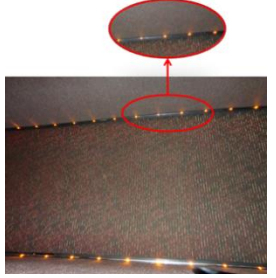

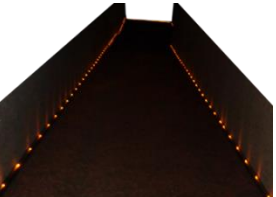
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	1	<p>11. A planilha de limpeza dos banheiros está sendo devidamente preenchida?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se existe um livro de registro de banheiros por gênero (masculino e feminino) e que ela esteja sendo preenchida por pelo menos 10 minutos antecedente a primeira sessão, seja por um Gerente do turno ou pelo encarregado dos banheiros sem estar à vista dos clientes; • Verificar se existem registros nos livros dos banheiros de pelo menos um mês atrás, incluindo o dia da intervenção; • 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 antes da primeira sessão. 	
	100% dos equipamentos	<p>12. O estado físico e o operacional dos <i>dispensers</i> de papel toalha estão adequados e contam com insumos suficientes? No caso de cinema com secador elétrico de mãos o estado operacional, manutenção e limpeza é o adequado?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se existe estoque de papel toalha; <ul style="list-style-type: none"> Nota: Pelo menos 50 % da capacidade do <i>dispenser</i>. ○ Papel para secar as mãos. ○ Verificar se operam corretamente e se há mais de 50% da capacidade no <i>dispenser</i>; ○ Verificar se o secador elétrico opera corretamente; ○ Verificar as condições de limpeza e manutenção do secador elétrico. 	




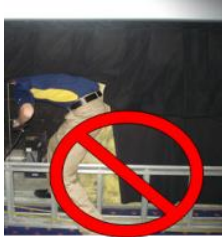


Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100% dos equipamentos	<p>13. O estado físico e o operacional das saboneteiras está adequado e contam com insumos suficientes?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se existe estoque de sabonete líquido; Nota: Pelo menos 50 % da capacidade do <i>dispenser</i>; ○ Verificar se existe reposição de sabonete líquido no estoque; ○ Verificar se operam corretamente as saboneteiras. 	
	100% dos equipamentos	<p>14. 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 e se há mais de 50% da capacidade no <i>dispenser</i>. 	
	100% dos equipamentos	<p>15. 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; ○ Opera corretamente o bebê conforto (utilizando todo o cinto). 	







Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Toda a área</p>	<p>16. 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. 	
	<p>Toda a área</p>	<p>17. 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). 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Toda a área</p>	<p>18. Embaixo das pias estão em bom estado de conservação e funcionamento?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se embaixo das pias encontra-se limpa, sem manchas nos pisos, sem acúmulo de sujeira e sem odores; ○ Caso possua ralos, que eles estejam com tampa (abrir/fechar) funcionando perfeitamente e sempre fechados durante a operação; ● Verificar se não há vazamentos ou pontos de acúmulo de água. 	



3.5 Salas







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





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> Verificar se os carpetes estejam secos e que tenha utilizado o produto correspondente para limpeza do mesmo. 	
	<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) antecedente ao início da sessão. 	
	<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). 	
	<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). 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p>7. Os corrimãos encontram -se em bom estado físico e operacional?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os corrimãos e grades encontram-se 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 que o carpete dos degraus esteja limpo, sem manchas, resíduos, chicletes, etc. e em bom estado (nem rasgado, desfiado, etc.) • Verificar que o antiderrapante dos degraus não tenham sujeira. 	
	<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; ○ Barras de pânico. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 fileiras por sala	<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; ○ Verificar nas poltronas se o tecido, encosto, braços, porta copos, espaço entre poltronas, capas e a base (pés) encontram-se limpos e em bom estado de uso. 	
	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. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100%</p>	<p>12. 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; • 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 estão com as luzes apagadas até 30 minutos antecedente a primeira sessão, exceto se estão sendo limpas e o ar condicionado operando normalmente. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100%	<p>13. 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. 	
	100%	<p>14. A rádio Cinépolis está ligada e ouve-se nitidamente na versão correta de 10 minutos antecedente a primeira sessão?</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. 	
	Pelo menos 3 salas	<p>15. Há assentos infantis disponíveis para as crianças na entrada das salas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os assentos para crianças devem estar limpos, em bom estado e sobre um carrinho empilhados; • Os assentos para crianças devem estar na entrada das salas; • Se as cores não estejam misturadas (azul e amarela). 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>1</p>	<p>16. Há uma lista de atividades de limpeza diária (superficial e profunda) aplicável?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se há uma relação de limpeza diária inserida na lista de atividades, especificando as tarefas de higiene superficial e profunda, incluindo todas as áreas da sala e corredores: poltronas, tapetes, braços, conchas, encostos, porta copos, sinalização, luzes de emergência, hidrantes, atrás das telas, lixeiras, portas de acesso e saídas de emergência, grades, etc; • Indicação de frequência das atividades, bem como o responsável para fazê-lo; • Verificar se a relação de limpeza contém assinatura diária do responsável da área certificando se as atividades foram realizadas; • Verificar se a relação das atividades inseridas na lista seja de conhecimento dos funcionários que realizam a limpeza. Interrogar a a respeito. 	
	<p>1 área de lavagem e 3 amostras de óculos</p>	<p>17. 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. 	
	<p>1 livro</p>	<p>18. Existe um controle sobre a qualidade e rotatividade dos óculos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o cinema tenha livro de Controle de Óculos atualizado contendo a rotatividade de óculos 3D (óculos em bom estado, perdidos, restantes). • A planilha de Controle de Óculos deve estar assinado pelo Gerente, semanalmente. 	
	<p>1 área de custódia de insumos de limpeza</p>	<p>19. Os produtos químicos que são armazenados em estoque ou lugar específico estão cumprindo com os requerimentos estabelecidos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar se há uma área destinada para o armazém desses produtos, além do controle adequado de entradas e saídas; ○ Verificar se todos os itens contidos no armazém encontram - se em prateleiras, não estando no piso; • Verificar se a área encontra - se limpa. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Cinemas até 5 salas 100%</p> <p>Cinemas de 6 a 10 salas 50%</p>	<p>20. As salas encontram-se pronta para operação (40 minutos antecedente a primeira sessão)? Verificar se todas as áreas da sala e corredores estejam prontos para a sessão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porta de acesso; • Carpetes; • Iluminação; • Poltronas (braços, encostos, porta copos, pés, etc); • Sinalização, luzes de emergência e hidrantes; • Atrás das telas (sujeira); • Lixeiras; • Porta e corredores de saídas de emergencia; • Corrimões. 	 <p>40 min</p>
	<p>100%</p>	<p>21. Os alto-falantes da sala encontram-se limpos e funcionando corretamente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os alto-falantes das salas estejam em perfeito estado físico (limpos e sem acúmulo de poeira ou manchas) e de funcionamento; • Verificar se os cabos de energia e som não estejam visíveis ao cliente. 	





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100%	<p>22. 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 em perfeito estado físico;• Verificar se os dutos e grelhas de ar condicionado estejam limpos, em bom estado físico e de funcionamento.	





3.6 Projeção e Som





Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100%</p>	<p>1. O estado físico, manutenção, limpeza e o operacional dos vidros das cabines estão adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se os vidros estejam limpos, sem manchas, riscos, etc; • Verificar se os vidros não estejam soltos e apresentando boa manutenção; • Clipes de fixação completos. 	
	<p>1</p>	<p>2. Há escala de funcionários na cabine ou na área de P&S disponível para os funcionários?</p> <ul style="list-style-type: none"> • É necessário 1 responsável de áudio e vídeo por turno, (cinemas automatizados e não automatizados); • Quando há casos especiais, por <i>layout</i> de cabines, localização de equipamentos, eventos especiais, etc., estes deverão ser validados pelo Gerente Regional; • O funcionário que habilita as cabines, deve estar no local com pelo menos 1 hora antecedente a primeira sessão, iniciando as atividades de limpeza. 	



Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100%	<p>3. As condições físicas, manutenção, segurança, limpeza, ordem e operacional na área de cabines estão adequadas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferir se as cabines de projeção estejam limpas, organizadas e manutenção nos itens citados abaixo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Assoalhos; ○ Paredes; ○ Caneletas; ○ Superfícies (prateleiras); ○ Banheiros. <p>Nota: O assoalho não poderá ser varrido. Utilizar apenas o esfregão (mop úmido) e pano de chão.</p> • Se na cabine houver depósito, estes devem estar em bom estado de manutenção e totalmente ordenados e limpos; • O acesso à área de Projeção deve ser restrito e que a porta de acesso esteja sempre trancada com chave ou porteiro eletrônico funcionando; • Verificar se as lixeiras não contenham mais do que 2/3 da sua capacidade; • Verificar se os materiais de limpeza estejam no lugar adequado para uso. 	
	100%	<p>4. Há algum tipo de acessório ou equipamento sobre o assoalho ou tudo encontra-se ordenado, em bom estado e limpo sobre as prateleiras?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não pode ter absolutamente nada de material filmico, de limpeza ou qualquer outro sobre o assoalho; • Tudo deve estar em prateleiras e em ordem. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100%	<p>5. As condições físicas, manutenção, limpeza, ordem e operação dos banheiros da área de cabines estão adequadas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se: <ul style="list-style-type: none"> ○ O banheiro encontra-se limpo; ○ Se o vaso sanitário funciona corretamente; ○ Se o lavatório funciona corretamente. 	
	Toda a área das cabines	<p>6. O manuseio e proteção do material fílmico está adequado?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo o material fílmico e de P&S deve estar em ordem, sempre em prateleiras (nunca no assoalho): <ul style="list-style-type: none"> ○ HDs; ○ Pen drives; ○ Produtos de limpeza; ○ Acessórios; ○ Lâmpadas; ○ Ferramentas. <p>Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se há uma maleta com todas as ferramentas requeridas pela área de Projeção e Som para manutenções e trocas de lâmpadas; ○ Se possui todos os EPI's necessários para as trocas de lâmpadas (contendo avental, máscara e luvas aprovados pelo dept. de P&S). 	







Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Toda a área das cabines	<p>7. Há elementos de distração nas cabines?</p> <ul style="list-style-type: none"> • As cabines de projeção devem estar livres de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetos pessoais; ○ Armários de roupas; ○ Cadeiras /poltronas; ○ Eletrodomésticos; ○ Televisores; ○ Computadores pessoais; ○ Celulares / reprodutores de música. • Verificar se há relógios nas cabines à vista para os projetionistas, funcionando corretamente (sincronizado com a hora nacional). 	
	100%	<p>8. As condições físicas, manutenção, limpeza (interior e exterior) e de operação dos equipamentos de projeção estão adequadas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos de projeção limpos e som operando corretamente. Em caso de alguma falha nos equipamentos, relatar o ocorrido; • Limpeza de equipamentos digitais: <ul style="list-style-type: none"> ○ Superfície do projetor digital; ○ Lente digital; ○ Real D (2 polarizadores 3D). Uma vez por semana, deve limpar com pano de microfibra; ○ Servidor (Doremi). 	







Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100%	<p>9. As condições físicas, manutenção, limpeza (interior e exterior) e de operação dos racks de som estão adequadas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpeza de equipamentos: <p><i>Rack de som</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Superfície interna e externa do <i>rack</i>; ○ Superfície de componentes (processador, monitor, <i>cross over</i>, amplificadores no <i>break</i>). ○ Base e paredes de <i>rack</i> de som. 	
	100%	<p>10. As condições físicas, manutenção, limpeza (interior e exterior) e de operação do sistema TMS estão adequadas?</p> <p>Limpeza de Equipamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema TMS <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Rack</i> limpo e organizado; ○ Pisos e paredes limpas; ○ Monitor e superfícies limpos; ○ Quadro com escala da projeção, programação de horários, <i>trailers</i> e material publicitário vigente e planilhas de controle de lâmpadas e recebimento/devolução de HDs e <i>Pen Drives</i>; • Verificar se o TMS esteja automatizado para todas as salas e com o conteúdo carregado corretamente; <p>Nota: O conteúdo deve ser: Corporativo conforme instruções da área de MKT, <i>trailers</i> conforme instruções da área de Programação, cortinilha Cinépolis (vinheta) antes do filme e o filme conforme programação vigente;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o ar condicionado da área esteja funcionando e com temperatura correta (23°C). 	







Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>1</p>	<p>11. Há livro de registro de filmes e lâmpadas, bem como os calendários de limpeza, completos e corretamente preenchidos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se há os seguintes livros de registro: <ul style="list-style-type: none"> ○ Filmes; ○ Troca de lâmpadas; ○ Calendário de limpeza. • Adicionalmente, deve ser conferido que tenha o MO de Projeção e Som impresso, na área das cabines, assinado pelo supervisor de Áudio e Vídeo e pelo Gerente; • Todos os formatos devem estar preenchidos 100% e assinados pelo responsável da atividade e o Supervisor de Áudio e Vídeo, tendo o registro de pelo menos 3 meses; • Verificar se nos livros de registro, as informações que foram registrados coincidam com a realidade (livro de registro de limpeza cheio e equipamento limpo, por exemplo). 	
	<p>2</p>	<p>12. Os assistentes de Tecnologia da Informação tem conhecimento a respeito das 8 medidas preventivas da área?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perguntar ao operador ou ao Supervisor de Áudio e Vídeo, as 8 medidas preventivas da área: • Ter pessoal suficiente e treinado para operar a projeção (Assistente de Tecnologia ou o Supervisor); • Não desligar os equipamentos de projeção, a menos que seja necessário redefinir as configurações (projetores, servidores e TMS); • Manutenção ótima de equipamentos de projeção e livres de poeira (superfícies, filtros, janelas e exaustores) de acordo com a rotina de limpeza; • Não desmontAR os equipamentos sem prévia permissão e o conhecimento. 	







Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> • Não permitir a troca de lâmpada xênon ou outros serviços pelo pessoal não qualificado e sem equipamentos de proteção; • Não alterar as configurações do processador ou dos controles de volume dos amplificadores; • Periodicamente, revisar as configurações de macro (máscaras de formato e resolução) para evitar projeções incorretas; • Respeitar a ordem dos cineminutos, trailers e horários programados pela administração mostrando todo o elenco (créditos); • Qualquer mau funcionamento de equipamentos que não pode ser resolvido pelo cinema é necessário realizar um chamado técnico enviando um e-mail. 	
	100%	<p>13. A porta de acesso encontra-se fechada?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se a porta de acesso à projeção esteja trancada e se as chaves está com o responsável pela projeção de plantão. 	




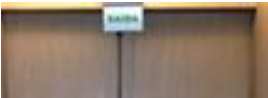


3.7 Defesa Civil

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	1	<p>1. O painel principal da central de alarme com <i>led</i> verde está funcionando corretamente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o sistema não encontra-se apagado, indicando a sua validade com o <i>led</i> verde ativo; • Se tiverem leds âmbar, o sistema está ligado e precisa manutenção corretiva. 	
	1	<p>2. A gerência tem disponível e com identificação nas chaves para silenciar o alarme (se ativado por acidente)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar à gerência, as chaves do sistema de alarme, se não forem entregues em 5 minutos, não estão como disponíveis. • As chaves devem ficar nos escritórios da Gerência toda a equipe administrativa precisa tomar conhecimento, a fim de assegurar uma resposta rápida no ato do acontecimento; • Que ao lado do painel principal exista um documento explicativo de como silenciar o sistema em caso de disparo acidental. 	
	1	<p>3. Sensores contra incêndio estão funcionando corretamente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensores encontram-se fixos; • Os sensores estão limpos. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	2	<p>4. O vidro das botoeiras de emergência estão em perfeitas condições e com o adesivo contendo a informação: "Quebre em caso de incêndio"?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o vidro não esteja quebrado ou lascado; • O adesivo deve estar em boas condições. 	
	2	<p>5. Os gabinetes dos hidrantes contam com mangueira, bocal regulável e chave de acoplar?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada hidrante deve ter os 3 elementos. 	
	2	<p>6. As mangueiras dos hidrantes estão enroladas corretamente no interior do gabinete?</p> <ul style="list-style-type: none"> • No enrolamento circular da mangueira, o conector de saída, não deve ficar no centro, pois ele deve ficar por fora facilitando o uso. O enrolamento deve ser duplo; • Verificar se as mangueiras encontram-se com selo de teste hidrostático válido. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	2	<p>7. Os hidrantes de sinalização apresentam bom estado?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se não está quebrado e se o mesmo encontra-se por cima do local do gabinete; • Deve estar visível ao cliente. 	
	2	<p>8. Os hidrantes estão livres de obstruções?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se não há equipamentos, móveis, decoração, etc que impeçam o acesso ou sua visibilidade de 180 graus. 	
	2	<p>9. Os extintores tem data de recarga vigente para este ano?</p> <ul style="list-style-type: none"> • A data de recarga para extintores é de um ano. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	2	<p>10. O manômetro do extintor (nível verde aplicado a pó químico e água) está operável?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se estiver no nível vermelho, o equipamento está descarregado e requer serviço imediato; • Se estiver acima do nível verde, o equipamento está sobrecarregado, o que é perigoso para uso; • Carregar o equipamento de forma correta (seta indicada no nível verde). 	
	2	<p>11. Todo extintor no complexo tem sinalização?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se ele não encontra-se quebrado e que esteja em cima do equipamento; • Que esteja visível ao cliente. 	
	2	<p>12. Os extintores com bom estado, limpos e estão livres de obstruções?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se não há equipamentos, móveis, decoração, que impeçam o acesso ou sua visibilidade de 180 graus; • Verificar as condições de limpeza dos extintores. 	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	2	<p>13. As portas de saída de emergência estão sem obstáculos para o seu livre acesso bem como os corredores de evacuação?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se não há equipamentos, móveis, decorações, entulho sobre corredores da saída de emergência atrapalhando a passagem de pessoas; • Verificar se não há cadeados no percurso da operação. 	
	2	<p>14. As saídas de emergência estão corretamente sinalizadas e próximas a uma luz de emergência?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se não encontra-se quebrada e que esteja em cima da saída de emergência; • Verificar que próximo a saída de emergência, há uma luz em operação. 	
	2	<p>15. As portas de saída de emergência podem ser abertas com a sua barra anti pânico, isto é, não têm cadeados ou algum elemento que impeçam a sua livre abertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferir se as portas podem ser abertas ao acionar a barra anti pânico. 	

4. Tabela de Mudanças

Revisão	Descrição de mudanças	Data
00		

5. Documentos de Referência

Documento vigente	Chave