



# LIMPEZA PROFUNDA E SOFT

CINÉPOLIS BRASIL



# LIMPEZA PROFUNDA E SOFT

CINÉPOLIS BRASIL

GUIA RAPIDO ESPECIALISTA

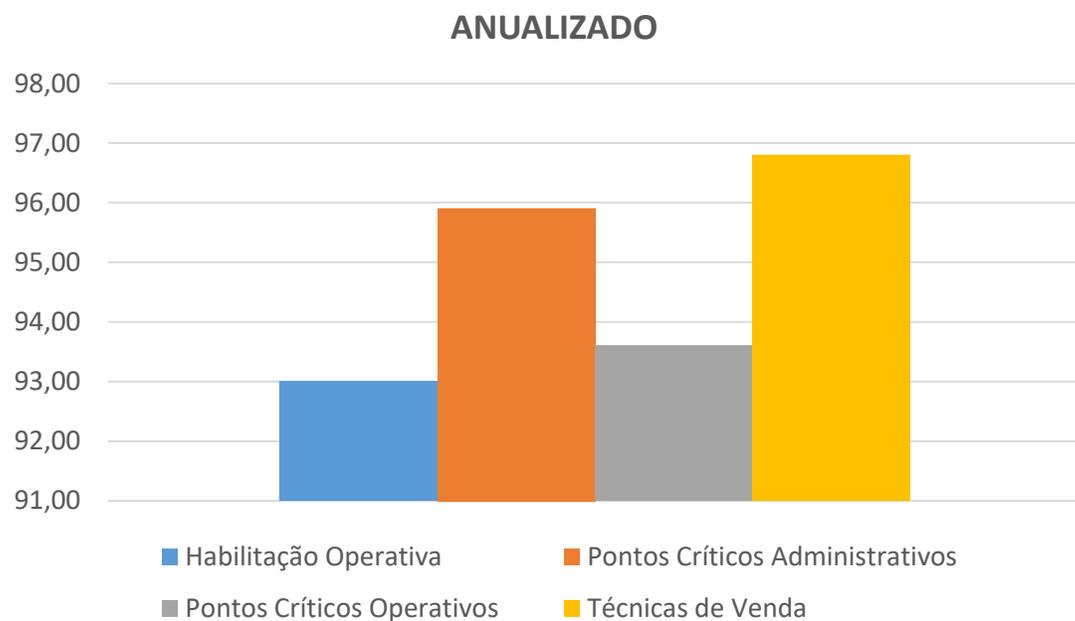


# ÍNDICE

Reativos.....	Pág. 04
Sala óculos 3D.....	Pág. 10
Estoque de Limpeza/Dosadores/EPIs/Equipamentos.....	Pág. 14
Planejamento.....	Pág. 19
T.M.L. (Tempo Médio de Limpeza).....	Pág. 23
Quadro Informativo.....	Pág. 30
Cinepolito a Bordo.....	Pág. 31
Sugestões e Melhorias.....	Pág. 37



Diante dos resultados das avaliações das auditorias operativas, chegamos aos indicadores de que as salas e pipoqueiras são nossas maiores oportunidades de melhorias, na aplicação de processos, organização e planejamento. Sendo assim, desenhamos todos os passos para melhoria e direcionamento do time da limpeza profunda. Para assim melhoramos os reativos de oportunidade, em habilitação operativa e pontos críticos operativos



Habilitação Operativa	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO
A&B	91,95	84,19	93,62	88,82	92,63	89,72	84,11	88,68
Banheiros	92,95	87,74	92,80	93,13	92,65	92,89	91,75	97,44
Bilheteria	95,88	90,66	98,61	96,52	94,04	98,55	97,06	99,06
Bomboniere e alimentos	92,07	87,03	92,02	92,29	91,01	100,00	89,76	94,54
Lobby e corredores	93,81	89,74	94,59	94,76	92,49	100,00	94,53	97,19
Projeção e Som	98,54	93,69	98,59	98,31	94,89	100,00	98,37	100,00
Proteção Civil	99,34	95,05	99,29	99,07	97,10	100,00	99,31	100,00
Salas	84,47	83,45	87,65	86,62	87,01	90,59	86,70	89,35

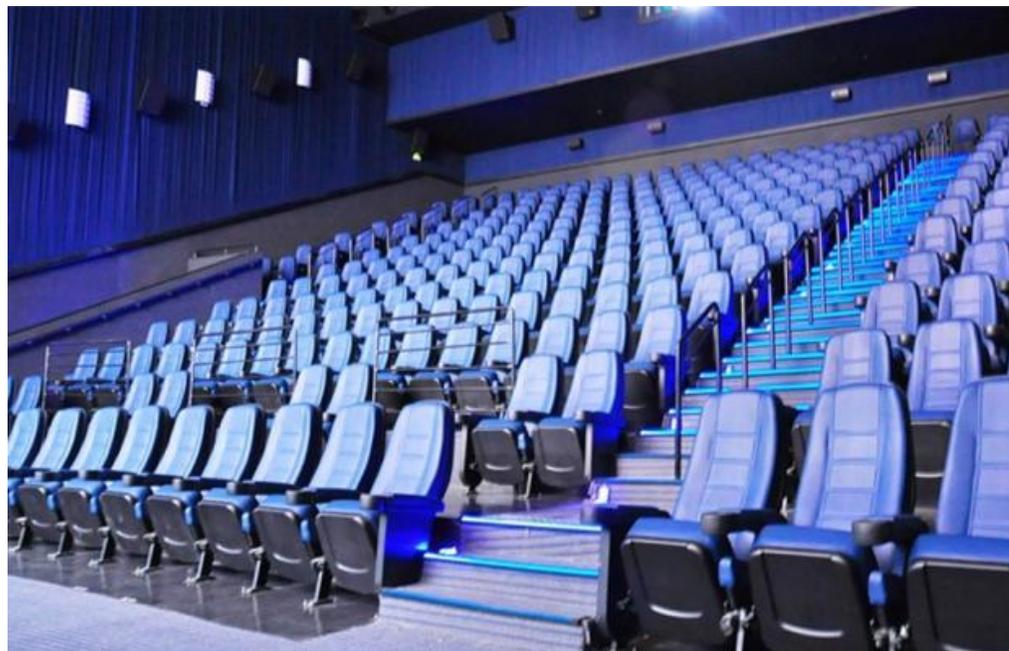
Obs. Relatório de Auditorias



Reativos Agosto	Quantidade	%
Salas	61	42,66%

Os principais reativos avaliados negativamente em salas, estão relacionados em 3 fatores essenciais: Poltronas, Carpetes e Piso Paviflex.

## SALAS (POLTRONAS)



Na limpeza das poltronas o produto utilizado, é o Suma D27, em diluição de 2%.

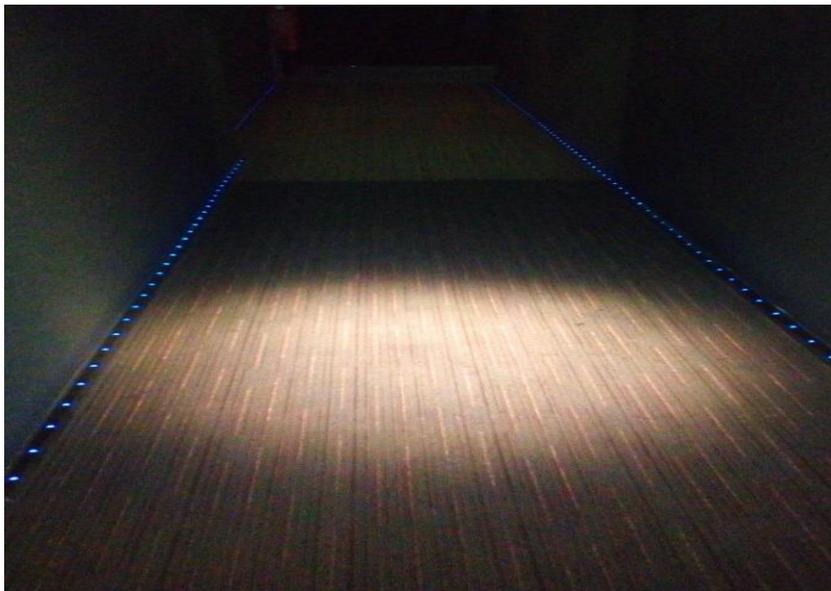
Todos os procedimentos de limpeza de poltronas estão disponíveis na plataforma OPS.

- Material de Suporte > Categoria ( Material de Limpeza) > Classificação ( Limpeza da Poltrona)

Obs: Acesso a plataforma OPS: [www.cinepolisops.com](http://www.cinepolisops.com)



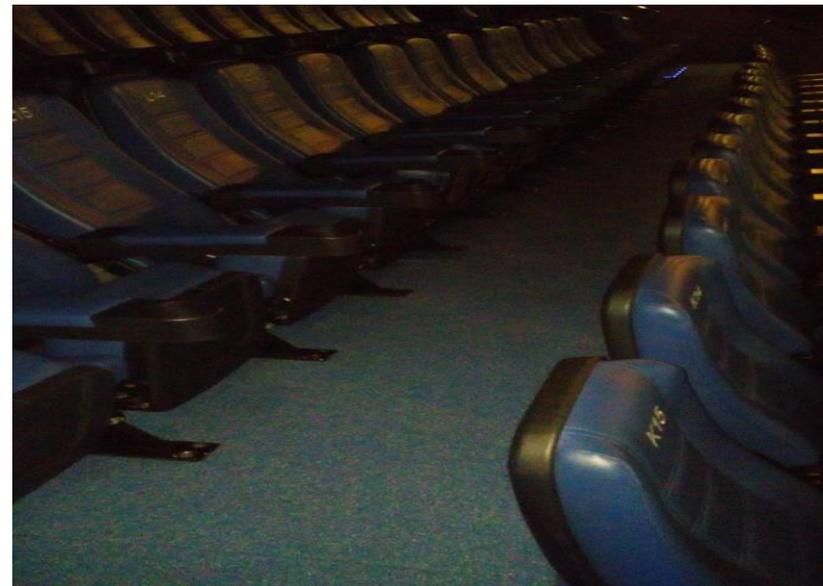
## SALAS (CARPETES)



Os processos de limpeza do carpete entrada e frente de tela deverão seguir da seguinte maneira:

- Até 8 mil clientes por semana, lavar mensalmente.
- Acima de 8 mil clientes por semana, lavar quinzenalmente.
- **O Mesmo deve ser escovado e aspirado diariamente, com remoção de manchas localizadas.**
- Fluxo na OPS: Material de Suporte > Categoria ( Material de Limpeza) > Classificação ( Instrução de uso Maquina Task) > Verificar.

## SALAS (PAVIFLEX / VINÍLICO)



Os processos de limpeza do piso das salas Paviflex deverão seguir da seguinte maneira:

- Diariamente varrer e limpar com o produto Alpha HP 1:128
- Mensalmente aplicar o Signature UHS (concentrado com o mop). Acima de 8.000 de público aplicar 2 vezes com intervalo de 60 minutos. Abaixo de 8.000 de público, aplicar somente 1 camada.
- Fluxo Material de Suporte > Categoria ( Material de Limpeza) > Classificação ( Limpeza do piso Paviflex)



Reativos Agosto	Quantidade	%
Banheiros	22	15,38%



### Principais reativos:

- Lixeiras cheias
- Poça de água nas pias
- Falta de insumos (papel toalha, papel higiênico e sabonete)
- Sujidade nos mictórios
- Sujidade no piso
- Espelhos manchados
- Vaso sanitário sujo

Todos os procedimentos de limpeza de banheiros estão disponíveis na plataforma OPS.

- Fluxo: Material de Suporte > Categoria (Processo de Limpeza) > Classificação ( Limpeza Pré - Operativa) Informação contida do Slide 50 ao 58.

Reativos Agosto	Quantidade	%
Lobby e corredores	13	9,09%

## LOBBY E CORREDORES



### Principais reativos:

- Piso com sujidade de gordura próximo a manteigueira.
- Lixeiras sujas
- Iluminação queimada

Os processos de limpeza do piso do lobby e corredores deverão seguir da seguinte maneira: Acima de 8 mil clientes por semana, lavar dia sim dia não com a máquina.

Abaixo de 8 mil clientes por semana, lavar 2 vezes na semana com a máquina (segunda e quinta-feira)

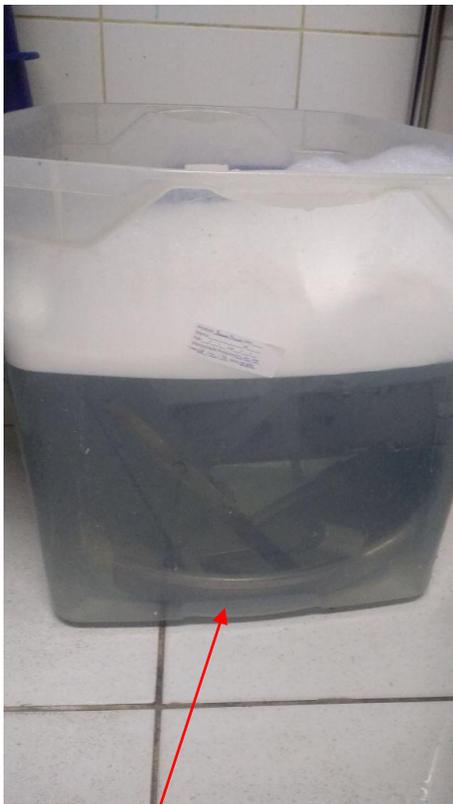
Todos os procedimentos de Lobby e Corredores estão disponíveis na plataforma OPS.

- Fluxo: Fluxo:Material de Suporte > Categoria (Processo de Limpeza) > Classificação ( Manual Lavagem de Piso)



Reativos Agosto	Quantidade	%
Bomboniere e alimentos	9	6,29%

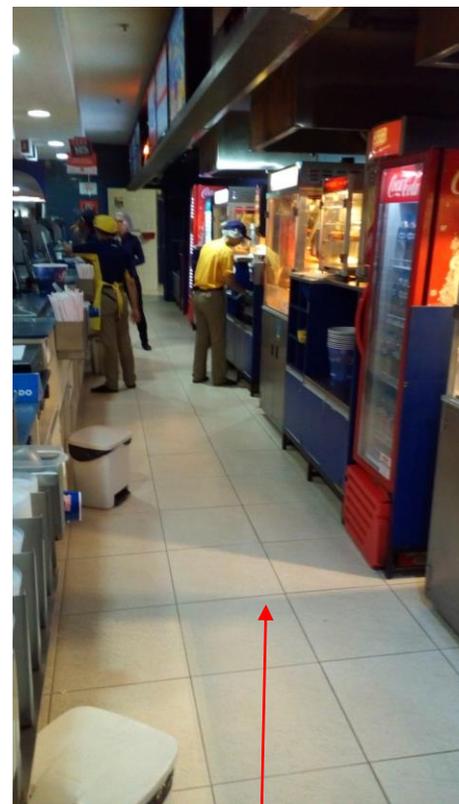
## BOMBONIERE (Panela e Piso)



Tampa pipoqueira de molho



Panela Pipoqueira



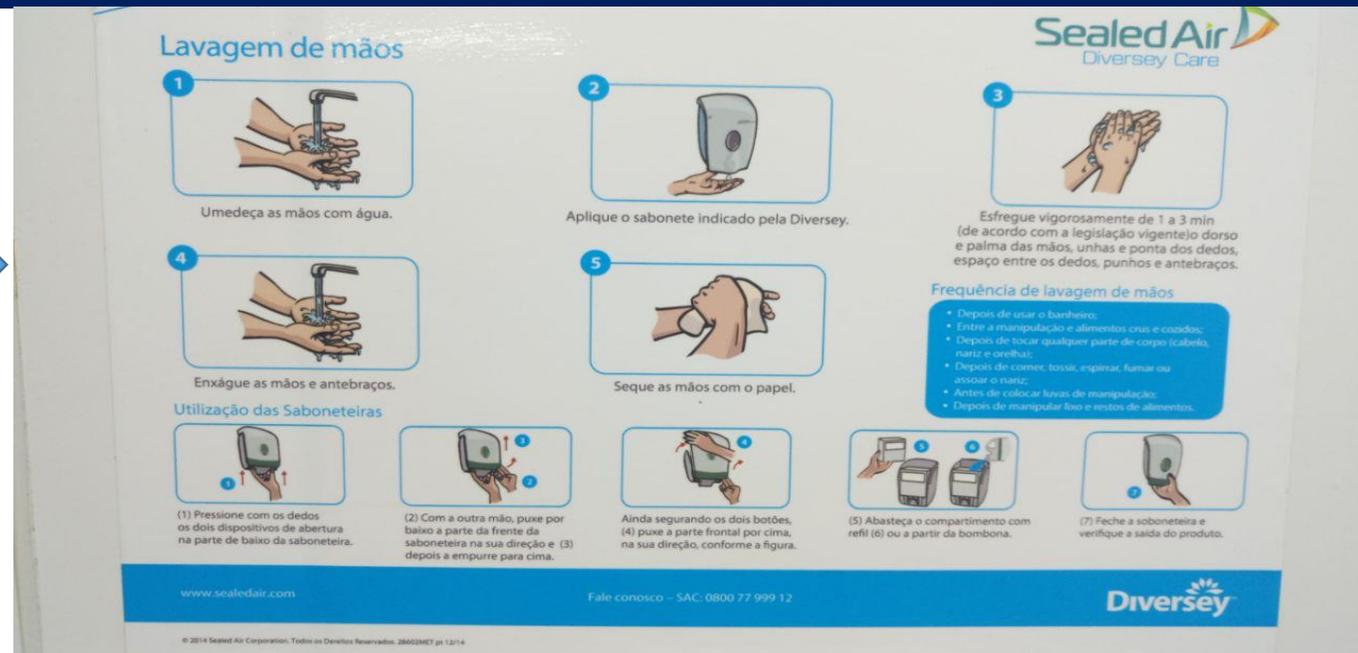
Limpeza do Piso Bomboniere

### Principais reativos:

- Limpeza profunda das pipoqueiras (verificar que a tampa da panela esteja de molho com produto Suma break up diariamente na desabilitação)
- Lavagem dos filtros 3 vezes por semana
- Lavagem dos utensílios todos os dias (pá de pipoqueira, recipiente de sal e recipiente de milho)



# Sala de óculos 3D



Ter sempre disponível o sabonete bactericida, álcool gel e papel toalha para assepsia das mãos.  
**Obs: Processo de lavagem das mãos OPS: [www.cinepolisops.com](http://www.cinepolisops.com)**

**Produtos de limpeza nos dosadores com cadeado (SUMA D27)**  
Todos os produtos devem estar com cadeado para evitar desperdício e devemos usar cada produto respeitando suas diluições de acordo com os processos descritos na OPS.



## TEMA: Óculos 3D

## SUBTEMA: Processo de limpeza



### Etapa 1: Lavagem

Emergir os óculos na cuba (em torno de 500 óculos) e despejar o produto Suma D27 já diluído até cobrir os óculos. Deixar agir por 5 minutos.

Manipular os óculos com a ajuda das mãos para desengordurar mais facilmente.

### Etapa 2: Enxague

Mergulhar os óculos já desengordurados numa cuba com água.

Obs.: Manipular os óculos com a ajuda das mãos para retirar facilmente o produto.

### Etapa 3: Desinfecção

Despejar água até o nível de marcação Diversey e o produto Sumaveg. Emergir os óculos na cuba e deixar agir por 10 minutos.

Medida: Despejar 66grs do produto Sumaveg na cuba com 20 litros de água e manipular os óculos com a ajuda das mãos.

### Etapa 4: Análise das lentes com auxílio da lâmpada, e selagem dos óculos.

- Fluxo: Material de Suporte > Categoria ( Material de Limpeza) > Classificação ( Guia Rápido de limpeza de óculos)





## TEMA: Óculos 3D | SUBTEMA: Entrega e Recolhimento



Após o processo de lavagem, Enxague e desinfecção, empacotamento e selagem. São direcionados ao carrinho de Óculos 3D.

Na saída das seções 3D, a caixa coletora de óculos; deve ser posicionada estrategicamente, em um local de fácil acesso, para que os clientes depositem os óculos.





## Estoque de Limpeza/Dosadores/EPIs/Equipamentos



A organização do estoque ajuda pra termos um controle eficiente mediante a entrada e saída de itens, controle de inventários, reduzindo gastos desnecessários, evitando a compra de produtos em excesso, ou a compra de insumos insuficiente para demanda do cinema.

Responsáveis pelo acesso do estoque de limpeza:

- Gerente de Conjunto
- Subgerente
- Estoquista
- Líder de Limpeza



## Algumas considerações importantes:

- É imprescindível o uso dos EPI's nos Processos de Limpeza conforme demonstrado ao lado.
- Todo EPI deve possuir o Certificado de Aprovação (CA) emitido pelo Ministério do Trabalho que atesta a eficácia do produto;
- Deve ser comprado EPI's dentro do prazo de validade.

### Limpeza de Pipoqueiras



Máscara para boca e nariz



Óculos de proteção



Luva nitrilica longa

### Limpeza do Carpete e do Piso (Lobby e Corredores) Limpeza de salas (entre sessões e profunda) Limpeza do Piso Paviflex



Bota de PVC



Luva nitrilica curta



# TEMA: Equipamentos (máquinas)



Maquina para lavar carpete



Maquina para lavar piso do lobby e corredores



Aspirador e Sopradora



Aspirador de pó



Soprador para secar o carpete



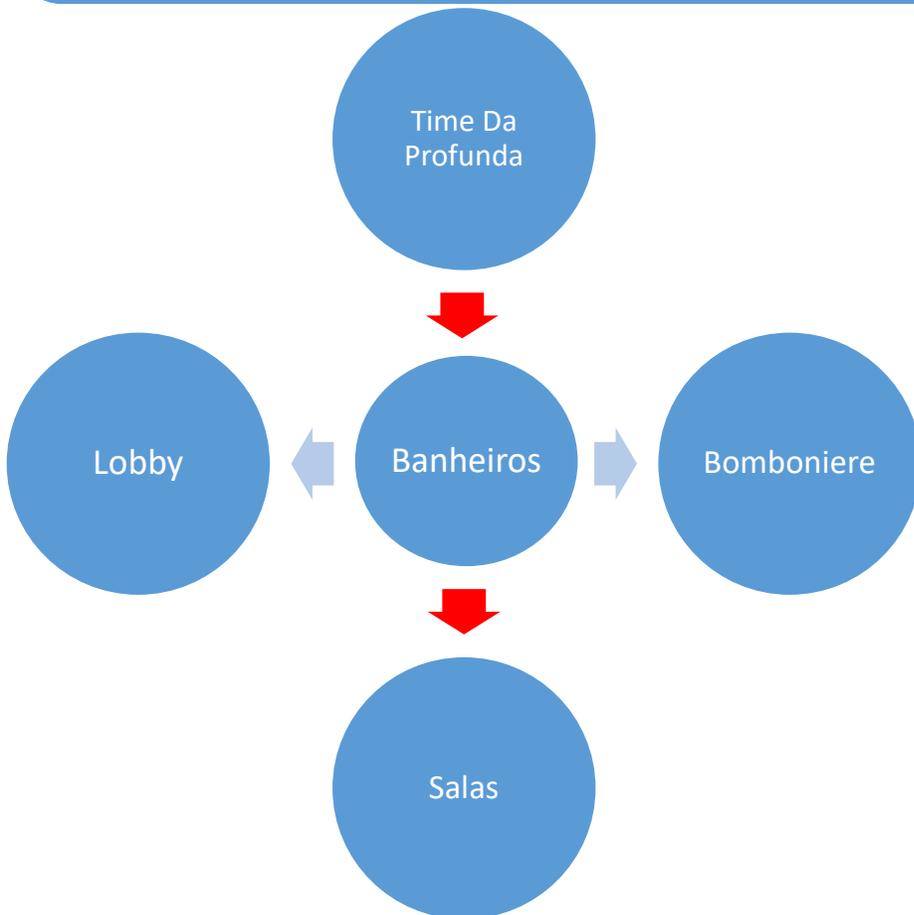
# Planejamento



## TEMA: Planejamento

## SUBTEMA: Plano De Chão

O Plano de chão é um processo no qual irá direcionar o time e a Líder da profunda nas tarefas e organização para o êxito das mesmas. O Processo consiste em dividir as tarefas da profunda em duas etapas:



1º Etapa: Consiste em garantir a limpeza do Lobby, Bomboniere, ( Pipoqueiras e piso onde foi sujo pela lavagem das pipoqueiras) e Banheiros, pois esses são o locais onde o cliente terá o primeiro contato quando chegar ao cinema. A líder tem um papel fundamental no direcionamento dos cinepolitos ao acompanhar os tempos e qualidade na execução.





## TEMA: Planejamento

## SUBTEMA: Plano De Chão

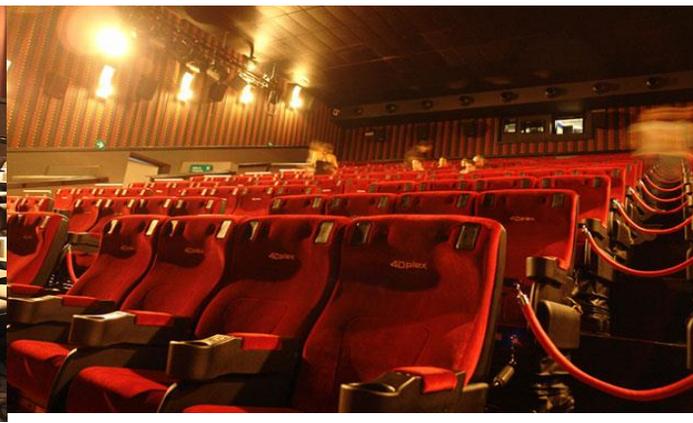
Após concluir Lobby, Bomboniere e Banheiro; todo time deve dirigir-se para a sala na qual a lavagem do carpete deve ser executada de acordo com o cronograma de lavagem; Na sala a líder irá direcionar para cada cinepolito uma tarefa. E de acordo com as sessões das salas, o time vai avançando na limpeza. E a cada mudança de sala, é preciso alternar as tarefas, para que um determinado cinepolito não faça as mesmas tarefas.

**2º Etapa:** De agora em diante o time terá outra divisão; essa nova configuração será de acordo com o número de sala do cinema.

**Cinemas com até 5 salas:** o Time não se divide, todos processos serão executados juntos, para que a líder, possa acompanhar o time na execução das tarefas e limpeza das salas, dando ritmo e acompanhando a eficácia.

**Cinemas entre 6 a 9 salas:** O time ira se dividir em dois grupos.

**Cinemas acima de 10 salas:** o Time ira se dividir em 3 grupos.





O Plano de chão é um processo no qual irá direcionar o time e a Líder da limpeza nas tarefas e organização para o êxito das mesmas.

O grande desafio de qualquer organização é como manter a qualidade, produtividade e baixo custo, pois estes fatores são sinônimos de competitividade para o setor. Porém para se alcançar êxito nesta difícil questão precisamos do engajamento de nossos Cinépolitos; e o papel do líder é fundamental, pois, é através dele que podemos envolver nossos Cinepolitos no processo de melhoria contínua.

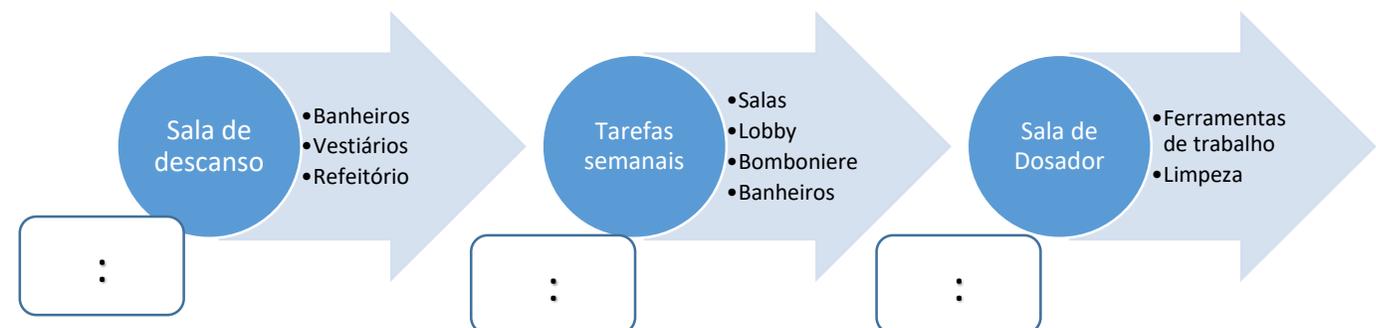
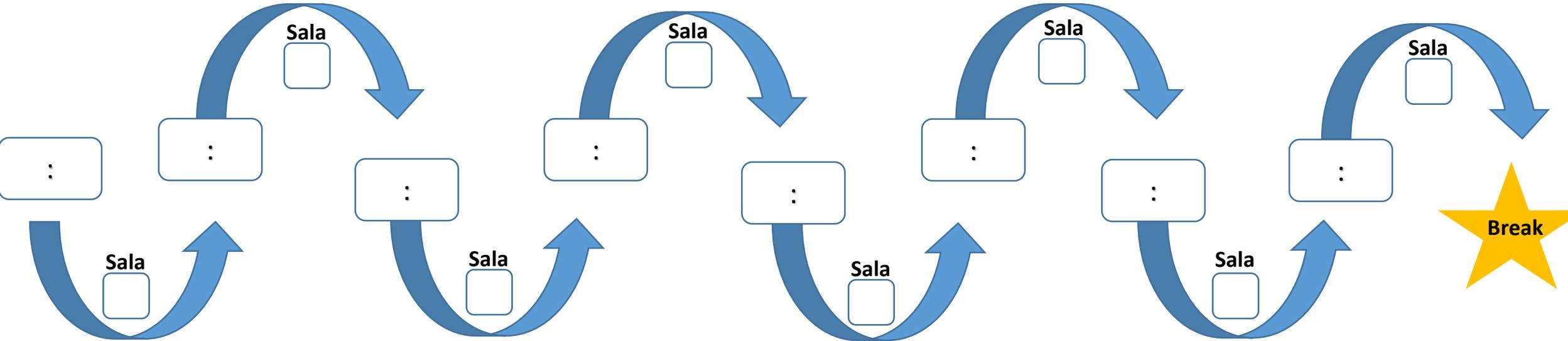
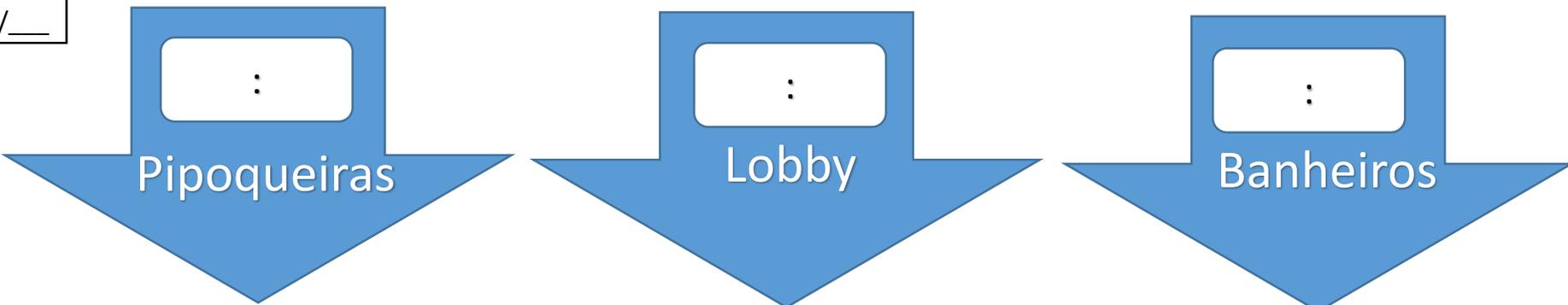


# TML (Tempo médio de limpeza)

Plano de Chão

DATA: \_\_/\_\_/\_\_

SEMANA: \_\_\_\_

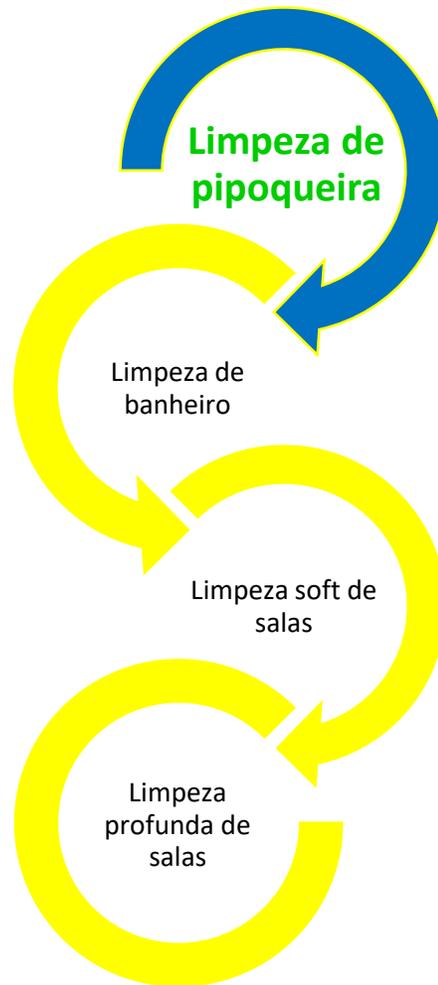


DATA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

RESPONSÁVEL \_\_\_\_\_

# Plano de chão

	FILTROS E TAMPAS	PANELAS	FINALIZAÇÃO		
Bomboniere	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
	VASOS/MICTORIOS	PIAS E ESPELHOS	LIXEIRAS	PISOS/PAREDES	FINALIZAÇÃO
Banheiros	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	MOP PÓ	LIXEIRAS	PISOS	FINALIZAÇÃO	
Lobby	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	POLTRONAS-PORTA-COPOS	PAVIFLEX	CARPETES	LIXEIRAS	FINALIZAÇÃO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	FERRAGENS	LIXEIRAS	LUMINARIAS		
Limpeza Semanal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		



Nota: Para saber como os processos funcionam, acessem os Apoios Visuais inseridos na OPS.



CRITÉRIO DE MEDIÇÃO:  
1 FUNCIONÁRIO

## LIMPEZA DE PIPOQUEIRA

**Duração: 50 minutos por pipoqueira**

\* Na desabilitação: 10 minutos (colocar tampas e filtros de molho e lavar os utensílios)

\* Na limpeza profunda: 40 minutos (realizar processo de limpeza geral da pipoqueira)

- Cinemas com: 3 (três) pipoqueiras Tempo total do processo = 3h
- Cinemas com: 4 (quatro) pipoqueiras Tempo total do processo = 3h50min
- Cinemas com: 5 (cinco) pipoqueiras Tempo total do processo = 4h40min
- Cinemas com: 6 (seis) pipoqueiras Tempo total do processo = 5h20min

\* Obs.: Já considerado 30 minutos para limpeza e organização da área após a limpeza das pipoqueiras





Nota: Para saber como os processos funcionam, acessem os Apoios Visuais inseridos na OPS.



CRITÉRIO DE MEDIÇÃO:  
1 FUNCIONÁRIO

## LIMPEZA DE BANHEIRO

**Duração: 45 minutos por banheiro (média de 10 boxes)**

\* Limpeza geral (lavagem de vasos sanitários, mictórios, pisos, pias, latões de lixo, louças sanitárias espelhos, portas, etc)

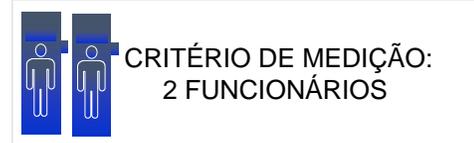
- Cinemas com: 2 (dois) banheiros Tempo total do processo = 2h
- Cinemas com: 4 (quatro) banheiros Tempo total do processo = 3h30min

\* Obs.: Já considerado 30 minutos para limpeza dos dois banheiros para PCD's





Nota: Para saber como os processos funcionam, acessem os Apoios Visuais inseridos na OPS.



## LIMPEZA SOFT DE SALAS

**Duração: 40 minutos por sala (média de 250 lugares)**

\* Inclui:

Varrer os corredores entre as poltronas, recolher o lixo e mopear o paviflex.

Varrer, aspirar e remover manchas localizadas do carpete de entrada e escadas.

Passar pano com produto específico nas poltronas sujas de gordura e limpeza dos porta copos.

Limpar portas, corrimãos, piso tátil, extintores e lixeiras.

- Cinemas: Até 6 salas: 2 (dois) funcionários por sala Tempo do processo: 4h
- Cinemas: 7 a 9 salas: 2 (dois) funcionários por sala Tempo do processo: 6h
- Cinemas: 10 a 12 salas: 3 (dois) funcionários por sala Tempo do processo: 7h20min

Obs.: Na desabilitação já recolheram bandejas, embalagens de pipocas e copos.





Nota: Para saber como os processos funcionam, acessem os Apoios Visuais inseridos na OPS.



CRITÉRIO DE MEDIÇÃO:  
2 FUNCIONÁRIOS

## LIMPEZA PROFUNDA DE SALAS

**Duração: 1h10min por sala (média de 250 lugares)**

\* Inclui:

Varrer os corredores entre as poltronas, recolher o lixo e mopear o paviflex.

Lavar com máquina o carpete de entrada e escadas.

Limpar porta copos, encostos e assentos das poltronas.

Limpar portas, corrimãos, piso tátil, extintores e lixeiras.

- Cinemas: Até 6 salas: 2 (dois) funcionários por sala Tempo do processo: 5h50min
- Cinemas: 7 a 9 salas: 2 (dois) funcionários por sala Tempo do processo: 7h20min
- Cinemas: 10 a 12 salas: 3 (dois) funcionários por sala Tempo do processo: 7h20min

Obs.: Na desabilitação já recolheram bandejas, embalagens de pipocas e copos.





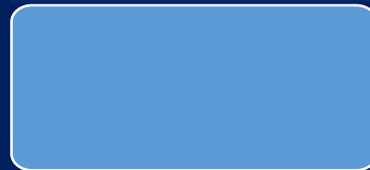
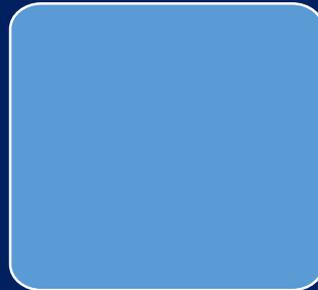
## Painel Informativo



T.M.L

Plano de Chão

Programação



Manutenção

Toma 1

Tarefas diárias



Tarefas semanais



O quadro informativo, é uma iniciativa com intuito de alocar em um só local, informações que venham contribuir, informar e direcionar todo time da profunda e soft nos processos diários e semanais de planejamento e organização.

- T.M.L ( Tempo Médio de Limpeza )
- Plano de Chão
- Programação
- Manutenção
- Toma 1
- Tarefas Diárias
- Tarefas Semanais



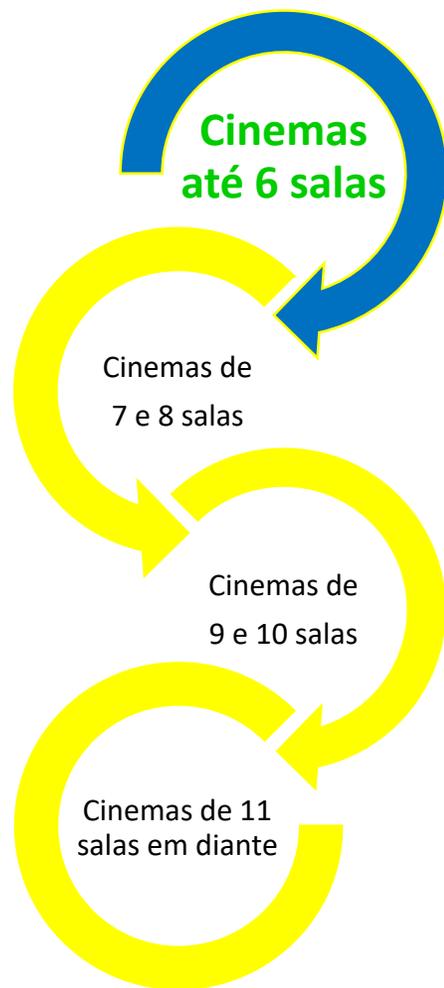
Agenda - Cinepolito "A bordo Limpeza Profunda"			
Colaborador			
Data de Admissão			
Responsável			
Conjunto			
Tempo estimado	ATIVIDADES	Responsavel	Concluido
	1º dia		✓ / ✗
15 minutos	Recepção- Bem vindo(a)	RH	
10 minutos	Cadastrar novo colaborador nos sistemas	RH	
10 minutos	Explicar a agenda do dia	RH	
10 minutos	Entregar documentações e coletar assinaturas	RH	
60 minutos	Aplicar o treinamento de "Indução"	RH	
20 minutos	Aplicar o teste referente ao treinamento de "Indução"	RH	
10 minutos	Entregar código de Ética	RH	
15 min ou 60 min	Pausa	RH	
90 minutos	Aplicar o treinamento de "Filosofia de Vendas"	RH	
15 minutos	Percorrer por toda a estrutura física do conjunto	RH	
Restante do dia	Mostrar os vídeos de limpeza Profunda: Pipoqueiras, Carpete e uso correto das Maquinas. Diluição correta dos produtos.	MULTIPLICADOR	
	Segundo Dia.		✓ / ✗
	Recepção e esclarecimentos	RH / MULTIPLICADOR	
	Prática com responsável em área.	LIDER PROFUNDA	
120 minutos	Aplicar o treinamento da área de atuação (CEEC)	MULTIPLICADOR	
20 minutos	Aplicar o teste do treinamento da área de atuação	MULTIPLICADOR	
Assintura colaborador			

À Bordo Profunda e Soft será a ferramenta na qual o multiplicador irá usar, para capacitar o novo cinepolito. Nela será trabalhado todos treinamentos de integração e conhecimentos da área específica, o multiplicador dará os treinamentos teóricos, e juntamente com o líder da profunda será aplicado um treinamento prático.

Ao final da aplicação o cinepolito estará 100% capacitado, tanto na parte teórica, quanto na prática.



# Headcount



Nota: Para saber como preencher a escala, acessem o processo inseridos na OPS.



### HEADCOUNT CINEMAS ATÉ 6 SALAS

- 1 (um) líder de limpeza profunda (das 6h30min as 14h20min)
- 4 (quatro) funcionários de limpeza pela manhã (das 6h30min as 14h20min)
- 1 (um) funcionário de limpeza tarde/noite (das 14h 22h20min)





Nota: Para saber como preencher a escala, acessem o processo inseridos na OPS.



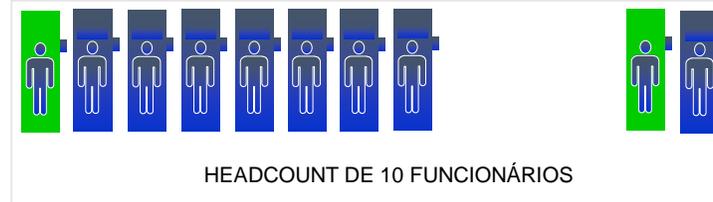
### HEADCOUNT CINEMAS DE 7 e 8 SALAS

- 1 (um) líder de limpeza profunda (das 6h30min as 14h20min)
- 5 (cinco) funcionários de limpeza pela manhã (das 6h30min as 14h20min)
- 1 (um) funcionário de limpeza tarde/noite (das 14h 22h20min)
- 1 (um) líder de limpeza soft (das 16h às 00h20min)





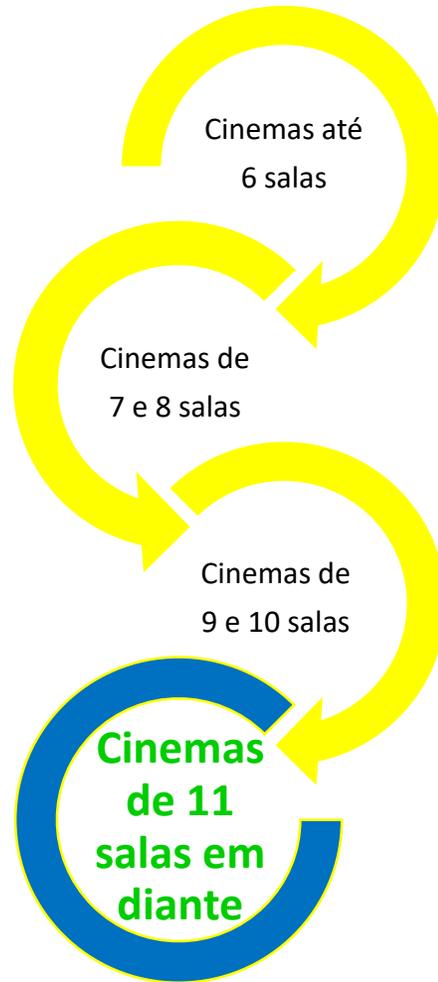
Nota: Para saber como preencher a escala, acessem o processo inseridos na OPS.



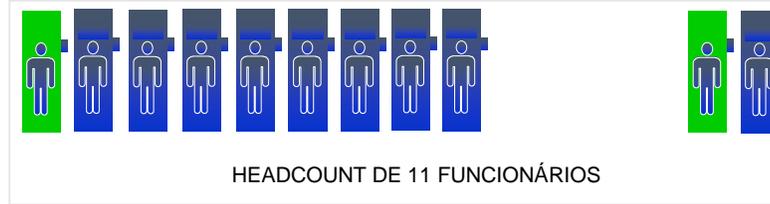
### HEADCOUNT CINEMAS DE 9 e 10 SALAS

- 1 (um) líder de limpeza profunda (das 6h30min as 14h20min)
- 7 (sete) funcionários de limpeza pela manhã (das 6h30min as 14h20min)
- 1 (um) funcionário de limpeza tarde/noite (das 14h 22h20min)
- 1 (um) líder de limpeza soft (das 16h às 00h20min)





Nota: Para saber como preencher a escala, acessem o processo inseridos na OPS.



### HEADCOUNT CINEMAS DE 11 SALAS EM DIANTE

- 1 (um) líder de limpeza profunda (das 6h30min as 14h20min)
- 8 (nove) funcionários de limpeza pela manhã (das 6h30min as 14h20min)
- 1 (um) funcionário de limpeza tarde/noite (das 14h 22h20min)
- 1 (um) líder de limpeza soft (das 16h às 00h20min)





# Sugestões

Melhorias



O Líder Soft é para assegurar os padrões Cinépolis, assegurando a correta aplicação de limpeza em salas, lobby e banheiros. Esses serão os 3 pilares onde o líder soft irá focar em seu trabalho durante o período de atuação, irá até a desabilitação do cinema, logo, teremos dois líderes assegurando os processos de ponta a ponta, o líder da profunda e o líder soft.

Pontos de Atuação do líder Soft:

- Verificação de retirada de lixo de todo cinema.
- Fiscalização dos processos limpeza de sala, entre sessões.
- Averiguar a limpeza dos banheiros até o fim das seções.
- Assegurar que toda soft seja feita durante a operação do cinema aberto, garantindo que a profunda se dedique em executar tarefas da profunda.
- Garantir que os processos de desabilitação da Bomboniere sejam executados conforme padrão Cinépolis.
- Manter o Refeitório dos cinépolitos Limpo e organizado.
- Deixar os Kits de limpeza para profunda prontos



Kit de limpeza, deixar separado e organizado para que a equipe de limpeza profunda não perca tempo procurando material de limpeza.

Pipoqueiras

Produtos e utensílios

- Esponja multi-uso
- Esponja abrasiva
- Pano multiuso verde
- Saco de lixo preto
- Suma Break Up (já diluído)
- Suma Grill (solução pura)
- Sumaveg (já diluído)

Banheiros

Produtos e utensílios

- Alpha HP 1:128
- Alpha HP 1:64
- Fresh Phase (já diluído)
- Saco de lixo
- Drastic (quando necessário)

Salas

Produtos e utensílios

- Escovinha com cerdas dura
- Fresh Phase
- Pano multiuso Azul
- Taski Tapi (já diluído)
- Suma Lube
- Saco de lixo preto
- Suma D27 (já diluído)



**Rodo para aplicação de Taski Plaza e Signature**

Com auxílio deste rodo facilita a aplicação dos produtos no processo de impermeabilização e cera no piso Paviflex.



**Rodo para limpeza de vidros e espelhos**

Com auxílio deste rodo facilita e melhora a limpeza dos vidros e espelhos, sem a utilização de outro insumo.



O Posicionamento, (altura) do dispenser de papel higiênico e sabonete, influencia diretamente na quantidade usada pelos clientes em nossos cinemas, é pensando nessa estratégia de posicionamento que: vamos aplicar em todos conjuntos essa estratégia, visando uma redução no consumo. Sendo assim; se faz necessário o certo posicionamento de todos dispensers

Papel higiênico a 70 cm de altura do chão

Sabonete a 15 cm de altura da pia.





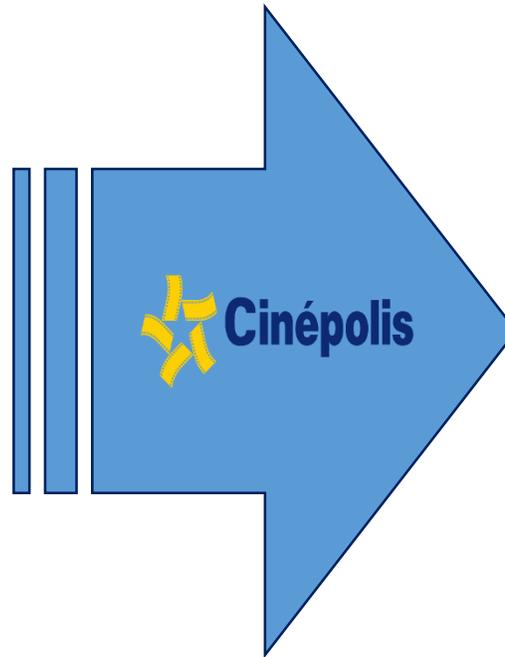
# Definição: Swat

Satisfação

Woow

Aprendizagem

Tranformação





**OBRIGADO**